الاتصال
بين الجوانب الانسانية والتكنولوجية المعاصرة



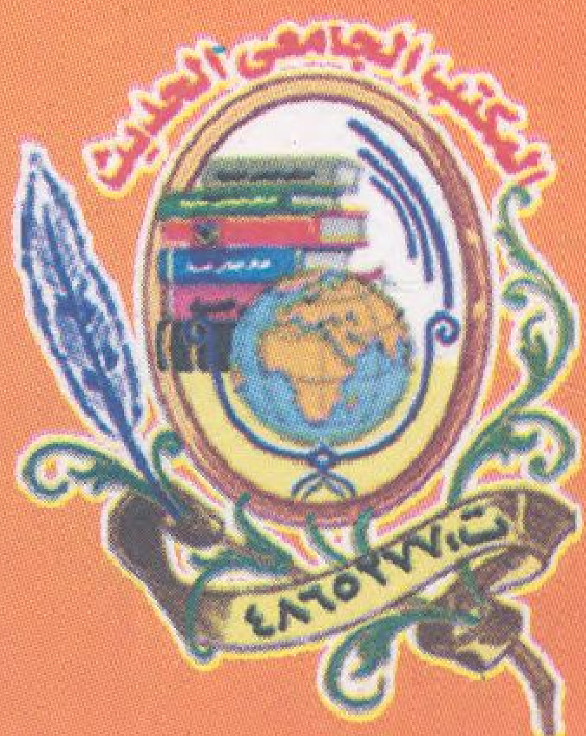
الأستاذ الدكتور

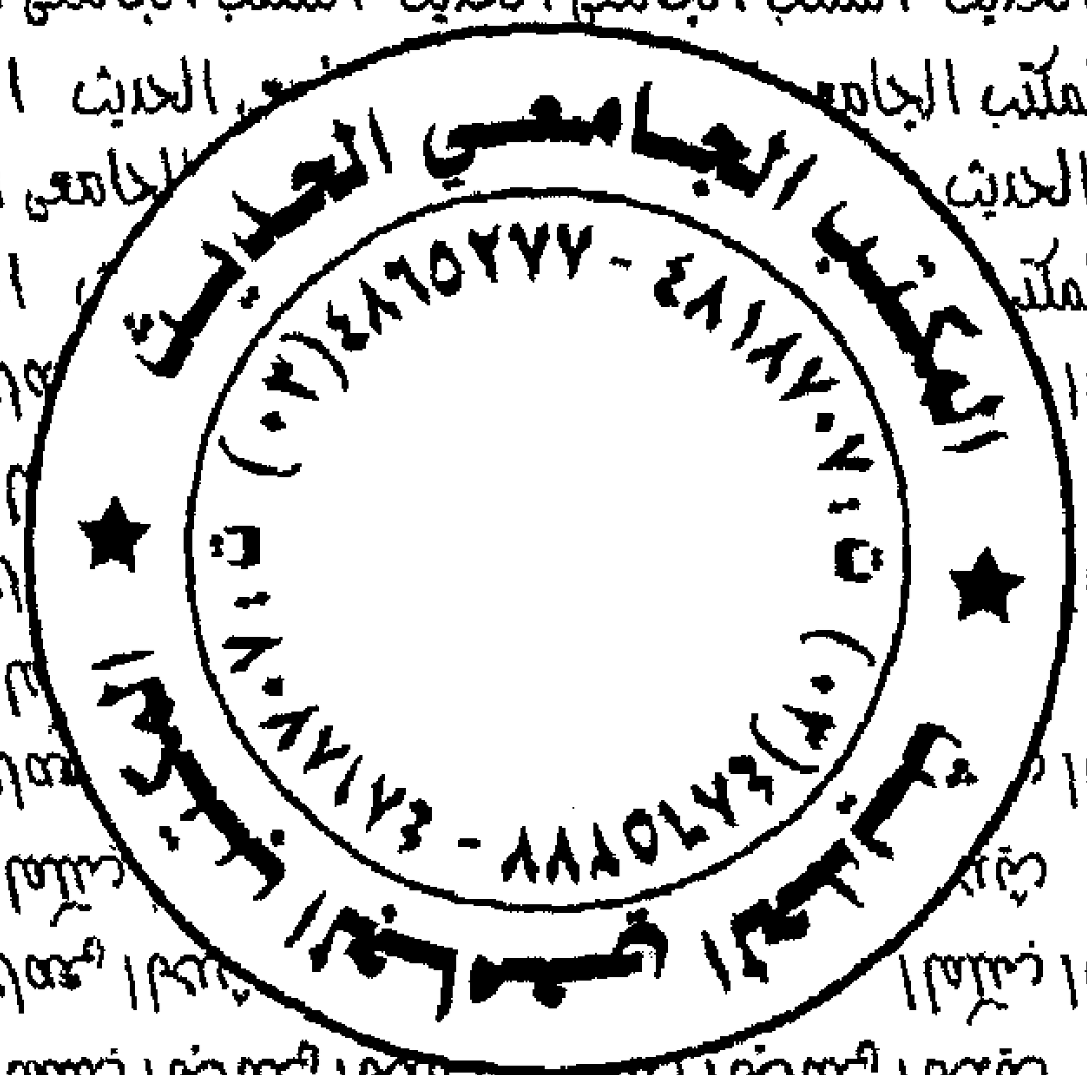
نصيف فهمى منقريوس

أستاذ بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

استشارى التدريب والمشروعات الاجتماعية




المكتب الجامعي الحديث

الإتصال
بين الجوانب الإنسانية
والتكنولوجية المعاصرة

إعداد

الأستاذ الدكتور

نصيف فهمي منقريوس

استاذ بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

استشاري التدريب والمشروعات الاجتماعية

2010

رقم الإيداع : 13405 /2009
الترقيم الدولي : 4- 062 – 438 - 977

مقدمة:

الاتصال يمثل ضرورة هامة من ضرورات الحياة الإنسانية وهو موجود منذ بداية الخليفة إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها، ولكن تختلف أشكاله باختلاف العصور والأزمان وباختلاف المكان كذلك، فحياة الإنسان على هذا الكوكب تقتضى منه ضرورة الاتصال بأخيه الإنسان لذلك ظهرت الحاجة إلى الاتصال منذ القدم، وقامت على الوسائل البدائية ثم ازدادت الحاجة إلى الاتصال نتيجة التغيرات الهائلة التى شهدتها البشرية مما استدعى ضرورة تطوير أنماط الاتصال ووسائله لكى يمكننا مسايرة هذه التغيرات فالمتأمل فى الأحداث التى يعيشها المجتمع الإنسانى يجدها قد تلاحمت وتلاحقت فى أواخر القرن التاسع عشر وخلال القرن العشرين بل وازدادت تغيراً فى النصف الثانى من القرن العشرين وبدايات القرن الحادى والعشرين وظهور ما يعرف بالعولمة وثورة الاتصال والمعلومات وعصر المعلوماتية والكمبيوتر وشبكات الإنترنت وكذلك عصر السماوات المفتوحة والانفتاح على كواكب أخرى كل هذه ا لأحداث تملى علينا ضرورة تطوير عملية الإتصال بكافة عناصرها ومكوناتها لنضمن لأنفسنا مكاناً ومكانة على الخريطة الدولية، لذلك نسعى جاهدين لرصد أحدث أنماط الإتصال ووسائله ومجالاته لكى يقف كل من يدرس الاتصال ومن يعمل فى مجالاته على كل ما هو جديد بما يؤهله للتعامل مع الواقع بكفاءة من ناحية ويسعى للتقدم المهنى والعلمى لخير الإنسانية من ناحية أخرى.

وهذا المؤلف الهدف منه الوقوف على طبيعة العلاقة بين الاتصال والإنسان والمهن الإنسانية من بينها الخدمة الاجتماعية حيث أن طرق الخدمة الاجتماعية المختلفة تعتمد بشكل أو بآخر على مجموعة من مهارات الاتصال سواء على مستوى الفرد أو الجماعة أو المجتمع هذه المهارات تساعد الأخصائيين الاجتماعيين فى أداء دورهم المهنى بكفاءة وفاعلية وتؤهلهم للتعامل مع مشكلات العملاء لذلك نجد أنفسنا كأخصائيين اجتماعيين مطالبين بدراسة

عملية الاتصال ومعرفة أنماط الاتصال ووسائله ومجالاته المختلفة ومكوناته للاستفادة منها فى مختلف مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من أجل تأكيد الجوانب الإنسانية ويحرص المؤلف على بيان أهمية متابعة التكنولوجيا ووسائلها فى مجال الاتصال وكيفية الحرص على الجوانب الإنسانية من خلال عدم إهمال الوسائل الأساسية الخاصة بها فى مجال الاتصال التى تعتمد على التفاعل الإنسانى وتبادل الرأى، التفاهم المستمر والمناقشة الدائمة والحوار المنظم الموجه لخير الإنسان وتنمية المجتمع بالإضافة إلى عرض بعض الخبرات الميدانية فى مجال عملية الإتصال.

المؤلف

أساسيات عملية الإتصال

أولاً: مفاهيم أساسية في الإتصال.

ثانياً: ماهية الإتصال.

ثالثاً: الأهداف الأساسية للاتصال.

رابعاً: الخصائص العامة للإتصال.

خامساً: العناصر الأساسية لعملية الإتصال.

سادساً: أنواع الإتصال.

سابعاً: أساليب الإتصال.

الفصل الأول
أساسيات عملية الإتصال

يتناول الفصل التالي من خلال الموضوعات التالية:

مقدمة:

عملية الإتصال من العمليات الهامة فى الحياة من مختلف جوانبها الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية وغيرها من الجوانب، فالإتصال عملية تسعى للتعرف والدراسة لمشكلات الأفراد والجماعات والمجتمعات، وكذلك فأ نه يحقق أهداف الأفراد والسياسات، من خلال دراسة الدوافع السلوكية والاحتياجات الإنسانية المختلفة. وعندما تسعى المجتمعات لتحقيق التنمية والسعى نحو التقدم لابد أن تنظم وتدعم عملية الاتصال خاصة والعصر الحديث الذى زادت فيه الوسائل التكنولوجية التى تستخدم فى عملية الإتصال والذى تعدد فيه القنوات الإتصالية وأصبح من الضرورى السعى نحو المشاركة فى مجالات الإتصال المختلفة سواءً المحلية، القومية، أو العالمية.

والإتصال كعملية أساسية فى مختلف المهن الإنسانية والاقتصادية، الطبية، التعليمية، وغيرها ومن المهن التى لا يمكن أن تمارس أو تحقق أهدافها دون عملية الإتصال مهنة الخدمة الإجتماعية كمهنة إنسانية تتعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية المختلفة.

وتشترك عملية الإتصال بعض المهن الانسانية مثل الخدمة الإجتماعية والتعليم فى مكوناتها والأساليب المستخدمة، وكذلك فى الوصول إلى الأهداف التى نسعى إلى تحقيقها من حيث مساعدة الأفراد فى مواجهة مشكلاتهم ومواقف حياتهم المختلفة، بالإضافة إلى الإتجاه نحو متابعة كافة التطورات التكنولوجية المستخدمة حالياً فى عملية الإتصال.

إن التغيرات العالمية فى مجال الإتصال تعتبر فتحاً كبيراً فى القرن العشرين والحادى والعشرين فهى تفرض على المهتمين بكافة المجالات والعلوم والميادين المختلفة بصفة عامة وعلى المتخصصين فى كافة العلوم المختلفة متابعة تلك الوسائل العصرية الحديث بصورة متكاملة.

والتكامل لا يحدث بين التكنولوجيا القديمة والحديثة فقط، وإنما يحدث بين التكنولوجيا والعقل البشرى فدور التكنولوجيا وقيمتها يحددهما المجتمع وتؤثر فيهما البيئة.

ولا جدال فى أن التكنولوجيا الجديدة تغير بسرعة من طريقة استقبالنا واستهلاكنا لوسائل الاتصال بأنواعها المختلفة، حيث تقودنا هذه التكنولوجيا نحو المزيد من التخصص والفردية، ولكن يجب أن ندرك أن كل وسائل التكنولوجيا الجديدة تؤثر فى بعضها البعض. كما أنها ترتبط بالعامل ا لاقتصادى إلى حد بعيد، وفى جميع الأحوال فإن هذه الوسائل الجديدة سوف تنشط حياتنا وتتيح لنا بدائل عديدة للاختبار من بينها، ولكن بشرط أن نحافظ على سيطرتنا وتحكمنا ومدى الاستفادة منها فى هذه الوسائل بدلاً من أن تتحكم فينا هذه الوسائل الجديدة.

أولاً: مفاهيم أساسية في الإتصال:

هناك مجموعة من المفاهيم ذات الدلالات الخاصة لعلم الإتصال قد تبدو غريبة عند القارئ العادى، أو قد تكون لها معانى خاصة فى علوم أخرى، وهذه إحدى مشاكل العلوم المختلفة التى تعنى بعالم الأشياء غير الملموسة ولها معانى خاصة لأوصاف معينة لا يمكن القطع أو الجزم بتحديدها فى عالم الواقع – وهى قضية واجهها العديد من العلماء فى العلوم المختلفة منذ نشأتها حتى يومنا هذا، لنرى فرويد ميز اجتهادياً بين ما يعنيه بالكبت Repression والكبح Suppression والكظم Inhibition، بل لم يجد سبيلاً إلى تحديد مفاهيمه الباثولوجية للإنسان إلا باللجوء إلى الأساطير اليونانية القديمة ليصف الأنانية المسرفة (بالنرجسية) وكراهية الأب وعشق الأم (بالأدويبية) وهكذا.

وعلم الإتصال كعلم حديث النشأة، كان لابد وأن يختار من بين المفاهيم المتداولة ما يناسب بنيته العلمية والأخلاقيه وأساليبه ليعنى بها معانى خاصة يتداولها ولتكون ما يسميه ميشيل جامبل Gamble أستاذ الاتصال فى جامعة نيويورك (بقاموس الاتصال) Communication dictionary ولعل أهم هذه المفاهيم هى:

(١) المرسل Sender:

ويعنى به الشخص أو الجماعة أو الهيئة التى تعنى بتوصيل أفكار أو معلومات أو إرشادات أو رسائل إلى فرد أو أفراد لتحقيق أهداف سبق توضيحها فى سياق الحوار السابق.

فالصحفى مرسل وإمام المسجد والواعظ بالكنيسة مرسل ومذيع الإذاعة والتليفزيون مرسل والكتاب مرسل والعالم مرسل وأستاذ الجامعة مرسل بل أن جندى المرور هو بدوره مرسل فى مجال عمله.

ولهذا فإن المدرس مثلاً هو النقطة التى تبدأ عندها عملية الاتصال داخل قاعة المحاضرات وخلال العملية التعليمية.

ونظرياً وليس عملياً يفترض أن ثمة نمطين من الإرسال Sending.

أولهما: مرسل مجرد Just Senders.

ثانيهما: مرسل متفاعل Dynamic senders.

فالأول: هو يرسل رسالة ما ولا يعنيه مباشرة النتائج كالمتحدث إلى فريق أو مجموعة أو طلاب فى مدرج مثلاً – فدوره ينتهى بمجرد توصيل الرسالة لهم ليتفرغ لأخرى مثله كمثل ساعى البريد أو التلغراف (أو محضر المحكمة) ومن إليهم.

أما الثاني: فهو ما تعنيه دراسة الاتصال، وهو المرسل المتفاعل دائماً مع المستقبل Receiver، حيث أن رسالته تكون بمثابة عملية مستمرة يشير المستقبل لنقل استجابته المُرسِل، وليعد المرسل ليجيب على تساؤلات المستقبل وهكذا. (وسواء كانت استجابات المستقبل لحظية أو آجلة أو فى فترات متباعدة إلا أن إرسال متفاعل لابد وأن يتوقع استجابات محددة إن عاجلاً أو آجلاً) فهو ليس المرسل السلبى أو المرسل الناقل ولكنه المرسل كطرف من أطراف عملية الاتصال الذى ولابد وأن يرتبط باستجابات الآخرين.

ويرى (جامبل) Gamble أن علم الاتصال نفسه لا معنى له إلا إذا اعتمد

دائماً على ثنائيـة المرسل – المسـتقبل ثم المرسل مـرة أخرى وهكذا طالما كان الاتصـال ظاهرة إنسـانيـة تقـوم على العـلاقـة الدائمـة بين الكائنـات البشـرية فى مجالات الانسانية والمهنية المختلفة.

(٢) المستقبل Receiver:

مصطلح فى علم الاتصال يعنى به مستقبل الرسالة التى يرسلها له المرسل، سواءً أكان فرداً صديقاً أو خصماً، أو جماعـة صغيرة أو جماعة كبير ة، الذى يخطر بالرسالة، ويكتفى بالعمل بها، ولكنه المستقبل الإيجابى الذى يمثل طرفاً فى العلاقة الاتصالية، كطرف متفاعل نشيط بمجرد علمه بها ليبادر بدوره لإرسال رسائل مضادة أو خطوات فعالة أو نقل محـتوى الرسالة الأصلية إلى آخرين الذين يرسلونها بدورهم إلى آخرين وهكذا.

ومعيار نجاح المرسل يتوقف على مدى إستثارته للمستقبل لينمو نمواً معيناً أو يسلك سلوكاً مستهدفاً، لتتم عملية الاتصال وتتحقق رسالتها، وأهدافها.

(٣) الرسالة Message:

الرسـالة هى المضـمـون الذى يرسله المرسل إلى المسـتقبل أو المرسلون إلى المستقبلين الذين ارتبطوا بعلاقة إتصالية أو ما يعرف بـ Content of Commu-nication وهى ليست قاصرة على كلمات مكتوبة ولكنها تشمل الكلمات المكتوبة أو اللفظية أو الكلمات غير ا لمكتوبة وغير اللفظية لتعبيرات الوجه وحركات الأطراف ونظرة العين وكل ما يعنيه المرسل من معانى يريد إرسالها وتوصيلها للآخرين.

كما قد تكون رسالة خاصة من زوج إلى زوجته أو أبنائه أو رسالة عامة من المسئول الحكومى إلى الشعب أو من محاضرات لجماعة خاصة أو عامة (بل تلويح رجال الشركة بسلاحه إلى اللصوص وهكذا) كما تمتد الرسالة لتشمل، صفير الصفار التى يطلقها حكم المباراة فى الملاعب أو ابتسامة لرئيس أحد الأحزاب لناخبيه، أو إشارة الوعيد والتهديد بيديه لخصومة.

(٤) قنوات التوصيل Channels:

مسمى يطلق على أساليب الاتصال وأدواته، بين طرفين (المرسل والمستقبل) وقد تشمل:

أ – الكلمة المنطوقة.

ب– الكلمة غير المنطوقة (التلويح باليد أو نظرة العين).

جـ– الرائحة للإعلان عن نوع العطور أو وجبه شهية لطعام معين.

د – الصوت كرسالة السيارة للمارة باستخدام آله التنبيه.

هـ– الحس كإثارة الموسيقى الصاخبة لأفلام العنف.

و – اللمس حينما نتلمس مدى نعومة القماش المراد شرائه.

ز – النظر كمشاهدة صورة إعلان عن كتاب أو مسرحية ومن المتفق عليه أن الاتصال هو علم متعدد القنوات Multi Channel Experience ومهارة (الموصل) Communicator هى فى اختيار القناة المناسبة بأفضل كيفية ممكنة.

(٥) أداة الاتصال Media:

هو المسمى الذى شاء رجال الإعلام إطلاقه على قنوات الاتصال للدعاية أو التثقيف أو إعداد الرأى العام. وهى أدوات تتسم الجماعية أو بالجماهيرية وما يسمى بمجتمع المستقبلين وتقتصر على العمليات الإعلامية التى تمارسها. الصحافة – الراديو – التليفزيون – الكتاب – الصور والنشرات – الملصقات – الكتيبات).

(٦) الضوضاء Noise Noose:

لا يقتصر معناه في علم الاتصال على الأصوات المزعجة التى تعكر صفو الجماعة الآمنة، ولكنه مصطلح شائع فى العمليات الاتصالية والإعلامية ليشير إلى كافة معوقات قنوات الاتصال التى تعوق تحقيقها لأهدافها لتوصيل (الرسالة) من المرسل إلى المستقبل.

وتتمثل هذه المعوقات فى كافة أشكال العوائق الصحية (كالمرض أو العاهة أو عيوب الكلام أو النهجان أو التأتأة أو ضعف البصر أو ضعف السمع) والعوائق المظهرية (كقصر القامة أو البدانة أو العيوب الجسمية أو استعمال النظارة السوداء وعدم تناسق الزى والملبس).

والعوائق النفسية (كالاكتئاب أو التهجم أو الخجل)، والعوائق المكانية (كالغرف الحارة أو الباردة أو غير المنسقة أو التى تبعث على السأم والعوائق الزمانية كاختيار الوقت غير المناسب وهكذا.

ويميز علماء الاتصال بين ضوضاء الاتصال الشخصى الذى يقوم على التفاعل المباشر بين المرسل والمستقبل وضوضاء الاتصال الجماهيرى الذى لا يعتمد على هذا التفاعل – فرغم تشابه العديد من أشكال الضوضاء فى كل منها، إلا أن العوامل السيكولوجية والمزاجية تلعب أدوار هامة فى تحقيق التفاعل المباشر بين المرسل والأفراد المستقبلين. وكذلك تلعب العوامل المعيشية والسياسية والثقافية والاقتصادية أدواراً كثيرة ذات أهمية فى تحقيق أهداف الرسالة الاتصالية.

(٧) الاتصال غير اللفظي Non Verbal Communication:

هو نمط من الاتصال أكثر شيوعاً عند الاتصال المباشر أو ما يعرف بعلاقة الوجه بالوجه Interpersonal Relationship بين المرسل والمستقبل.

فمادام الاتصال هو محاولة نقل رسالة معينة من فرد إلى آخر حتى ولو كانت عتاباً أو لوماً أو تخويفاً أو تهديداً، فإن كل ما يظهره المرسل للمستقبل من إشارات أو إيماءات هى بدورها نمط من الاتصال يحمل معانى معينة يراد إرسالها.

ويشمل الاتصال غيرا للفظي ما يلي:

(أ) لغة الجسم Body Language كتعبير الوجه ونظرات العين والتلويح باليد وحركات الجسم وما أشبه بتلك الجوانب.

(ب) الملابس Clothes وهى بدورها عنصر من عناصر الاتصال غير اللفظى كتعمد ارتداء الملابس الشعبية عند التخاطب مع العامة أو تجنب الملابس الزاهية عند تقديم العزاء أو إيثار ارتداء الملابس الأنيقة باهظة الثمن عند دعوة آخرين إلى التقشف.

(جـ) قصاصات اللغة Paralanguage وهى مصطلح يشير إلى لزمات الحديث وعيوب الكلام وكافة الحواشى التى تصاحب المتحدث بغض النظر عن

مضمون الرسالة ويعددها آلبرت مهربيان A. Mehrabian في حدة الصوت Pitch ارتفاعه أو انخفاضه رتابة الصوت Volume Monatnous أي اختيار نغمة واحدة تبعث على الملل غموض الصوت Volume Distortion وخاصة لمن لا يحسنوا التعبير عن مخارج الألفاظ.

سرعة الصوت Rate أي مدى تتابع الكلمات ومدى مناسبة ذلك لجمهور المستقبلين.

نغمة الصوت Tune بين العمق والحدة ومدى تناسبها مع مظهر وعمق السرل ومستوى المستقبلين،

صحة الصوت Energy أي مدى قوته في تكملة عبارة كاملة لها معنى دون نهجان أو توقف.

(٨) التغذية المرتدة أو الراجعه Feedback:

مصطلح في علم الاتصال، أ شتق من مفهوم التغذية المرتدة في النظرية العلمية التوازنية المعروفة بنظرية الأنساق العامة Social System إلا أنه يعني في هذا المقام، ردود الأفعال المباشرة التي يبديها المستقبل خلال تلقيه الرسالة من المرسل – وقد تتمثل هذه الاستجابة في بعض مظاهر الترحيب كالابتسامات أو التصفيق أو الهتاف المشجع أو الإ نصات المرحب لتغذية مرتدة إيجابية، أو في بعض مظاهر السخط والتبرم كالغضب أو الصياح أو البكاء أو السخرية أو إثارة الضوضاء كاستجابات مرتدة سلبية.

على هذا النحو فهي أكثر حدوثاً في الاتصال الشخصي أو المباشر وأقل حدوثاً في الاتصال الإعلامي الجماهيري ويرى ،فرانك دانس F. Dance ، أنه أياً كانت نوعية الاستجابات الإيجابية أو السلبية، فهي أد وات تفيد الموصل Communicator في إدراكه لموقف المستقبل من رسالته أ و من قنوات اتصالات ليحاول آنذاك تفادي أشكال الخطأ أو تدارك تفاقم الأوضاع، كما قد تفيد الاستجابات الإيجابية في المتابعة والاستمرار وتدعيم حقائق رسالة. إلا أنه يجب التمييز بين التغذية المرتدة وأنماطها الناجمة عن مضمون الرسالة أو أد واتها وبين الظروف الخارجية التي أحدثتها ويسوق (دانس) أمثلة على ذلك بأنه في

الحالة الأولى تمكن مثلاً فى رتابة صوت المرسل أو محتوى رسالته والثانية فى مخاطبة مدير أحد الصانع العمالة عن قضية معينة وقت انصرافهم إلى منازلهم بعد عناء العمل أو قد يحاول مرسل إقناع زوجة اعتدى عليها زوجها بالضرب المبر ح بأهمية التسامح معدداً مآثر الزوج وخلقه النبيل ويطلق الإعلاميون على هذه الظاهرة «الغفوة» أو «التعامى Blinder» .

(٩) العائد (المردود) Effect:

وهى الناتج التحصيلى لعملية الاتصال حال إتمامها والتى خطط مسبقاً **لتحقيقها وهي عادة ما تتمثل في ثلاث أبعاد رئيسية هي:**

(أ) البعد العاطفى Emotional كإثارة البهجة أو القلق أو الغضب أو الشعور بالأمن – فتحذير موصل الأخطار الخاصة بمرض الإيدز، أو أستاذ ينبه لاحتمالات صعوبة الامتحان يثيرعادة أثاراً نفسية كالقلق والخوف كما أن طلب شاب من زميلته الموافقة على الارتباط بها يثير عادة مشاعر الغبطة أو الحيرة وما أشبه.

(ب) البعد الجمسى Physical كما يتمثل فى تحاشى سلوكيات غير صحية معينة وأهمية ممارسة الرياضة أو اختيار مناسب لأنواع من الغذاء الصحى.

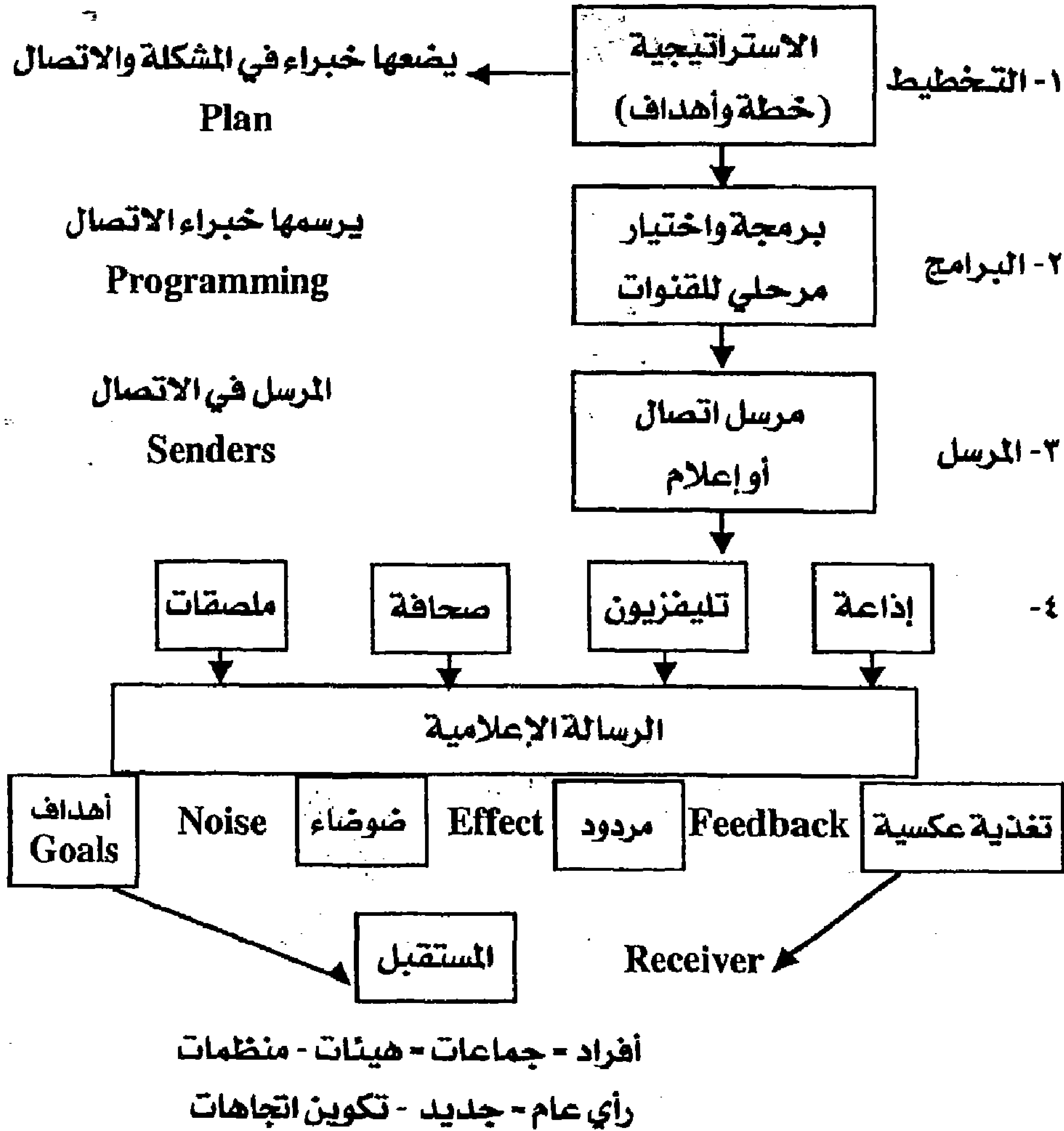
(جـ) البعد المعرفى Cognitive أو ما يعرف بالتوعية أو العلم بالشئ أو بحقائق نجهلها وتمثل نشرات الأخبار ومحتويات الصحافة فى الإعلام كما تمثلها محاضرات التوعية السلوكية فى الندوات العامة أو الأندية.

(١٠) الأهداف الاستراتيجية Target:

هو مصطلح إعلامى يرتبط بالاتصال الجماهير الذى ينشر رسالة موجهة للرأى العام لتكوين ما يعرف إعلامياً بالرأى العام Public Opinion والأهداف يخطط لها ما يعرف بالخطط الإعلامية أو استراتيجية الاتصال، والاتجاه نحو أهداف محددة تستخدم لها عدة قنوات وعدة تكتيكات ولفترات قد تمتد سنوات أكثر وصولاً إلى ما يعرف بالرأى العام المؤيد أو المعارض لاتجاه أيدلوجى أو قومى معين.

فتنظيم ا لنسل هدف استراتيجى تتبناه الدولة لمواجهة المشكلة السكانية تستهدف استنباط رأى عام جماعى مؤيد له وفى نفس الوقت معارض لكافة المزاعم التى تدعو إلى رفضه لعوامل مختلفة.

شكل رقم (١) لشرح وتحديد أهداف الاتصال (الاستراتيجية)



(١١) الإعلام Information Concept:

مصطلح يعنى توصيل المعلومات والاتجاه السليمة بصورة مقبولة وسريعة ضماناً لاستجابة الأفراد لهذه المعلومات ويجب أن تكون محددة ومنطقية مع إسنادها إلى مصادرها وذلك لخدمة الصالح العام. والإعلام يشترك مع الاتصال وقنواته وهو يقوم بدور المرسل عن طريق بث رسائل لفظية أو غير لفظية مسموعة أو مرئية أو هما معاً عبر أجهزته الإعلامية من صحافة وراديو وتليفزيون والإعلام يطبق نظرية الاتصال فى عمله.

والاتصال أوسع معنى ومفهوم من الإعلام – والعلاقة تعنى شمول بالنسبة للاتصال وانتهاء بالنسبة للإعلام.

(١٢) الإعلان Adverticing Definition:

هو مصطلح يعنى وسيلة لنشر معلومات عن سلعة معنية أو نوع من الخدمات أيضاً عن الأفكار مقابل أجور مدفوعة ويختلف العائد من الإعلام باختلاف السلعة أو الفكرة عنها ويتم ذلك بصورة غير مباشرة بواسطة وسائل الإعلام المختلفة.

(١٣) الدعاية Propaganda:

هو مصلح ارتبط بأذهان الكثيرين مصحوباً بصفة الكذب حيث أن هذا المصطلح وخاصة فى الظروف الطارئة وظروف الحرب يستخدم فعالاً فى الاتصال بالجماهير = وتتجلى أهمية الدعاية كوسيلة فى الظروف الطارئة لتنمية الشعور بالوطن وانتماء الفرد لمجتمعه.

ويعرفها البعض بأنه نشر معلومات أو حقائق أو مبادئ أو إشاعات أو حقائق أو أكاذيب، وفق اتجاه معين من جانب فرد أو جماعة فى محاولة منظمة للتأثير فى الرأى العام وتغيير اتجاه الأفراد والجماعات باستخدام وسائل الإعلام والاتصال بالجماهير.

(١٤) الإشاعة Rumor:

يعرفها Worren بأنها مجهود جمعى لتفسير موقف معين من المواقف المعقدة وإلى أنها تميل إليالظهور والانتشار فى الأوقات التى تزداد فيها رغبات الجماهير واهتمامهم.

ويعرفها البعض بأنها سلسلة من محاولات فردية سرعان ما تتحول إلى محاولات جماعية وذلك للكشف عن ا لغموض فى قضية أو حقيقة مستترة ذات اهتمام خاص للمجتمع وذلك فى فترة زمنية معينة.

وهى رسالة تحتوى مضموناً معيناً مجهولة المصدر فقد يكون المصدر فرداً أو جماعة أو لا يوجد لها مصدر معلوم ينقل عبر وسائل مختلفة للاتصال.

(١٥) الرأي العام Public Opinion:

وهو مصطلح يعنى رد الفعل المشترك والموجود بين جميع الأفراد تجاه قضية معينة أو موقف فى وقت محدد متخذاً الصفة العلنية. وهو من وسائل الاتصال المناسبة التى تحقق الترابط والتفاعل بين الناس.

(١٦) العلاقات العامة Public relotionslinp:

هى تلك السياسة المخططة والمقصودة التى تهدف إلى حل المشكلات والخلفات الداخلية بالمؤسسة وتقوية العلاقات بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى من جانب المجتمع من ناحية أخرى باستخدام وسائل الاتصال المختلفة.

وبالتالى فإن الدور الذى تلعبه العلاقات العامة فى إنجاح واستمرار نشاط المؤسسة أو المشروع سواء فى القطاع العام أو قطاع الأعمال أو الخاص باستخدام وسائل الاتصال المختلفة الشخصى منها وغير المباشر هو لتقريب، وجهات النظر وكسب تأييد الرأى العام.

ثانياً: ماهية الإتصال Definition of Communication:

إن كلمة الاتصال Communication مشتقة فى لفظها الإنجليزى من الأصل اللاتينى Commkunis أى Common معناها مشترك.

فعندما تقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم «رسالة مشتركة» Commonness مع شخص أو جماعة أخرى.

أى أننا نحاول أن نشترك سوياً فى معلومات أو أفكار أو مواقف واحدة. وتحتاج عملية الاتصال إلى عناصر ثلاثة على الأقل: المصدر والرسالة والهدف (أو جهة الوصول Destination) والمصدر: يمكن أن يكون شخص (يتحدث أو يكتب أو يرسم) أو هيئة اتصال (مثل الصحيفة أو دار النشر أو محطة تليفزيون أو أستوديو السينما) أما الرسالة فيمكن أن تكون على شكل حبر على الورق – أو موجات صوتية فى الهواء – أو نبضات فى تيار كهربائى كما يمكن أن تكون تلويحاً باليد أو علماً يرفرف فى الهواء أو إشارة أخرى يمكن تفسيرها وذات دلالة ومعنى أما الهدف: فيمكن أن يكون شخصاً ينصت أو يشاهد أو يقرأ ويمكن أن

يكون عضواً فى جماعة مثل جماعة المناقشة أو شخصاً من بين المستمعين لمحاضرة أو فرداً فى حشد مباراة كرة القدم – أو قارئاً فى صحيفة أو مشاهداً للتليفزيون وغير ذلك من مستقبل الرسالة الاتصالية.

ويتأثر الرأى العام – كما تتأثر العمليات الاجتماعية الأ خرى – بطرق الاتصال ووسائل وعلى الأخص بحجم الجماعات الداخلية فى هذه العملية وأماكن انتشارها وكل عمليات الاتصال تعتمد على الأشكال الرمزية Symbolic forms التى يستمدها الفرد من الثقافات التى يعيش فيها أو يتعلمها من خبراته الشخصية.

ولقد شغل بموضوع الاتصال اهتمام العلماء والباحثين فى شتى فروع المعرفة والمجالات العلمية المختلفة لعلم النفس وعلم الاجتماع والأنثروبولوجيا والسياسة والتاريخ والتربية والإدارة والسياحة والإعلام وكذلك مهنه الخدمة الاجتاعية – ومنذ نشوء علم الاتصال كعلم فى أوائل السبعينات من هذا القرن وانتشاره فى كليات الإعلام والسياحة تعددت المفاهيم والتعريفات بالنسبة لكل مجال منهم تبعاً للأهداف التى يحققها أو الإسهامات التى يضيفها إلى موضوع الاتصال وانقسمت التعاريف إلى مجموعتين متمايزتين:

(١) **المجموعة الأولى:** تعرف الاتصال كظاهرة إنسانية عامة لسلوك الإنسانى.

(٢) **المجموعة الثانية:** تعرف الاتصال كفنية تتضمن تقنية خاصة لاتصال مخطط هادف يستهدف فرد أو جماعة أو هيئة أو ما يعرف بفنية الاتصال لتحقيق غايات مقننه.

فالاتصال عند المجموعة الأولى ظاهرة فطر عليها الإنسان لقضاء حاجاته الحياتية كضرورة معيشية كلما كان عليه أن يتصل بآخرين طالباً إشباع احتياجاته – وهو بهذا المعنى موضوع خاص لعلم الاجتماع إذا كان الاتصال جماعياً أو جماهيرياً، ولعلم النفس إذا كان فردياً بين فردين أو بين فرد وجماعة، ولعلم الاقتصاد إذا كان اتصالً للطلب والعرض، ولعلم السياسة إذا كان اتصالاً بين الحاكم والمحكوم أما الاتصال كفن وعلم لكفية الاتصال الهادف بالآخرين لتحقيق أهداف معينة فهو الموضوع الرئيسى الذى نشأ من أجله علم الاتصال.

وهناك بعض الآراء والتعريفات للإتصال:

- لقد عرف «كلودى شانون Claude shanon» الاتصال من خلال تشبيهه بالاتصال الهاتفى – حيث تكون عناصر الاتصال مؤلفة من:

(أ) المرسل.

(ب) الرسالة.

(جـ) المستقبل.

(د) القنن (الكود).

(هـ) القناة.

وتماماً كما يجرى فى المكاملة الهاتفية فى عملية الاتصال إذ يكون كل واحد من طرفى الاتصال مرسلاً ومستقبلاً فى الوقت ذاته – مما يستتبع ضرورة اعتماد كلا الطرفين الذات القنن والذات القناة – وعملية الاتصال تقتضى وجود تأثير وتأثر متبادل (بين أطراف الاتصال) وإلا انعدمت مبررات هذا الاتصال.

ولقد عرف «استيفن S.S. Stevens» الاتصال على أنه: «استجابة الكائن الحى المميزة إزاء محرض لتلك الاستجابة مثل اشارة ميعنة ويرى «جارى Cary Cronkhite» أن هذا التعريف مقتضب، وأنه على اقتضابه من السمة بحيث يغطى أنشطة الكائنات الحية»، وليس الإنسان فحسب – واكتفى «كيزونكت Kazo-N» بأن يحصر مفهوم الاتصال فى نطاق الإنسان إذ قال «أن الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب لرمز ما».

ومن خلال نظرتنا للتعريف السابق نلاحظ أن الاتصال يحتاج لنجاح لإثبات وجوده حتى يحقق النجاح المنشود ومن أهم تعاريف الاتصال ما يلى:

أ – ويعرف – بوجادوس Bogards – الاتصال على أنه التفاعل فى ضوء منبهات أو إشارات أو نظرات عن طريق استجابة الأشخاص إليها ويستخدم الاتصال تلك المنبهات كرموز لما يحمل من معنى، فإذا اكتسب شخصان نفس الرموز بنفس معانيها فإنما يتصل كل منها بالاخر.

وإذا لم يكن كذلك فسوف لا يهتم كل منها بالآخر، ومن ثم يفشلون فى الاتصال.

ب- ويعرف «كرتش وكرتشفلين Kartchek» الاتصال بأنه: تبادل المعانى بين الأفراد ويحدث بشكل أولى من خلال استخدامهم للرموز المألوفة والمعروفة لهم.

جـ- ويعرف «أومكس Omex» الاتصال «أنه تبادل الأفراد المعلومات، أى عندما يدرك بعضهم بعضاً، وعندما يتبادلون الرسائل فيما بينهم.

د - ويعرف أيضاً الاتصال بأنه علم يدرس القواعد والأساليب المقننة التى تكسب الإنسان مهارات تحويل العلاقات الإنسانية العارضة أو المخططة إلى معانى مستهدفة.

هـ- ويوجز (كارل جامبل) هذا التعريف بقولة: الاتصال هو إكساب معانى لعلاقتنا الحياتية.

و - كما يراه «ستاكس «دون سيدنى S. D. Sidney» أستاذ الاتصال فى معهد التكنولوجيا فى مدينة نيويورك حيث حدد رأيه.

بأن الاتصال هو فن إبلاغ الرسائل عن طريق القنوات الاتصالية من أجل أهداف محدده كما يلى:.

ى- ويعرف الاتصال بأنه «بث رسائل واقعية كالمعلومات والأخبار التى تنشرها وسائل الإعلام عن الأحداث المختلفة أو بث رسائل خيالية كالقصص والروايات والأغانى على مجموعات كبيرة من الناس.

ز - ويعرف البعض الاتصال بأنه عملية تفاعل بين فردين يلتقيان فى مضامين اجتماعية معينة - ويتم نقل أفكار ومعلومات بين هؤلاء الأفراد عن قضية معينة.

ويمكن من خلال ما سبق تعريف الاتصال على أنه حوار بين طرفين أحدهما مرسل يبدأ بالكلام أو الاشارات أو نوعاً من التعبيرات والآخر مستقبل يتلقى رسالة المرسل، ويتفاعل معه على نحو مباشر باستجابة لفظية أو غير لفظية معينة.

وقد يكون التفاعل المباشر باستجابة غير لفظية توضح مدى قبول المستقبل لهذا الكلام أو عدم قبوله أو مدى فهمه أو عدم فهمه - وربما توضح هذه الاستجابة أيضاً مدى اهتمام المستقبل للرسالة أو عدم اهتمامه ببعض أجزائها أو بكل هذه الأجزاء.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن توضيح ما يلي:

(١) أن عملية الاتصال تتكون من مرسل أو مصدر للرسالة وهو الذى يقوم بتشكيل مضمون هذه الرسالة على نحو ينبغى أن يتسم بالوضوح وبإمكانية القبول ممن توجه إليه.

(٢) أما الرسالة فتشكل من مجموعة من الرموز اللفظية أو غير اللفظية والتى تعبر عن موضوع معين يشعر المرسل بأهمية توصيله إلى غيره من الأفراد أو الجماعات لكى يؤثر من خلاله على فكرهم أو أراءهم واتجاهاتهم أو سلوكهم فى نهاية الأمر.

(٣) وقد يتوجه المرسل برسالته هذه إلى الجمهور المستقبل مباشرة دون وسيط – كما هو الحال فى الاتصال المباشر بفرد أو عدد قليل من الأفراد أو عدد كبير منهم، كما يحدث فى التجمعات الكبيرة فى المساجد أو الكنائس أو المسارح أو المحاضرات أو الندوات العامة.

(٤) أن الاتصال يعتمد على التفاعل الذى يتحقق من خلال ثلاثة نماذج:

(أ) **التفاعل وجهاً لوجه:** والذى يتم بين شخص آخر أو بين شخص وجماعة أو جماعات مع بعضها.

(ب) **التفاعل الداخلي:** والذى يمكن أن يحدث بين الفرد ونفسه.

(جـ) **التفاعل الذي يتم عن طريق وسيط أو وسيلة:** مثل القصص أو ديوان الشعر، وكذلك مشاهدة فيلم معين، أو ا لحصول على نشرة اعلاميه.

(٥) أن الاتصال يتم بين طرفين (شخص وشخص أخر) وهو ما يعرف بالاتصال الشخصى أو الاتصال بين شخصين.

(٦) وقد يتم الاتصال أيضاً فيما يسمى بالاتصال الجماهيرى الذى يتم بين أكثر من شخصين لإتمام العملية الاتصالية والتى تقوم بها بعض المؤسسات أو الجماعات المنشود الاتصال بها وقد تتضمن هذه التكتيكات استخدام أجهزة لنشر محتوى الرسالة الاتصالية مثل الراديو والتليفزيون والوسائل الأخرى.

ويمكن تعريف الاتصال إجرائياً:

(أ) أنه طريقة مهنية محددة هادفة موجهة.

(ب) ينمى علاقات الأفراد بعضهم بالبعض الآخر.

(جـ) تسعى إلى تحقيق غايات وأهداف مرسومة ومخططة.

(د) تتضمن عناصر رئيسية لإتمام تلك العملية الاتصالية.

(هـ) تسعى لتحقيق رسائل محددة على أحسن وجه ممكن.

(و) تعتمد على أهداف – مهارات – مصادر – ووسائط وقنوات.

ثالثاً: الأهداف الأساسية للاتصال:

عملية الاتصال تسعى لتحقيق أهداف موجهة ومنشودة – فهى تهدف إلى تأثير المرسل فى المستقبل ونقل الرسالة إليه بهدف معين وهو إكساب أو تعديل اتجاهات المستقبل أو تغييرها أو نقل فكرة إليه أو إكسابه خبرات معينة أو مهارات محددة.

وتتمثل تلك الأهداف فيما يلي:

(١) أهداف توجيهية.

(٢) أهداف إدارية.

(٣) أهداف تعليمية.

(٤) أهداف تثقيفية.

(٥) أهداف ترفيهية.

(٦) أهداف اجتماعية.

(٧) أهداف تكنولوجية.

(٨) أهداف مهنية.

ونتناول كل من تلك الأهداف بالتوضيح:

١- الأهداف التوجيهية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال لإكساب المستقبل آراء واتجاهات ووجهات نظر حديثة ومتطورة وتغيير الاتجاهات القديمة أو تدعيم بعض الاتجاهات المرغوبة – وتعتبر تلك الأهداف موجهة نحو أغراض مقصودة وهادفة مهنياً.

٢- الأهداف الإدارية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تنمية وتحسين وتطوير العمل فى الجهاز الإدارى للدولة والقطاع الخاص باستخدام تلك الأهداف وتنحصر أيضاً نحو تحسين مستوى الأداء المهارى وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين فى المؤسسات الحكومية المختلفة باستخدام عملية الاتصال.

٣- الأهداف التعليمية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى إكساب وتطوير وتدعيم وتحسين وتنمية خبرات ومهارات ومفاهيم ومعلومات حديثة ومتطورة باستخدام عناصر الاتصال المختلفة للأفراد ليمارسوا مهام وظائفهم فى المجتمع.

٤- الأهداف التثقيفية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تبصير وتوعية وتوضيح الموضوعا للمستقبل بأمور غامضة لديهم ويهمهم معرفتها وتوسيع مداركهم لكل ما يدور حولهم من تطورات مجتمعية – كما يحدث ذلك فى جميع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقرؤة لزيادة ثقافة الجماهير ببيانات ومعلومات – أو لنقل التراث من جيل إلى الأجيال المختلفة والمحافظة عليها.

٥- الأهداف الترفيهية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى الترويح للأفراد وتحقيق البهجة والاستمتاع لهم وقضاء أوقات الفراغ كما فى المسارح والحفلات.

٦- الأهداف الاجتماعية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التوافق والتفاعل والترابط بين الأفراد والجماهير والمجتمع وتنمية الود والحب والتعاون بينهم جميعاً وذلك من خلال المشاركة المستمرة فى المناسبات والحفلات والأعياد باستخدام عناصر الاتصال المختلفة.

٧- الأهداف التكنولوجية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التغيير فى المجتمع بمواكبة

الحضارة والتكنولوجيا الحديثة والمتطورة للأفراد فى المجتمعات المختلفة باستخدام عناصر الاتصال (الكمبيوتر – الإنترنت – الدش ومعرفة غزو الفضاء والتغير السريع فى أجهزة الفاكس والتكولوجية – والتليفونات المحمولة فى جميع أنحاء العالم) .

٨- الأهداف المغنية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التقدم والتطوير المنشود فى كل المجالات والميادين والمهن المختلفة في المجتمع باستخدام العناصر الإتصالية فى سرعة توصيل المعلومات والقرارات لأجهزة المؤسسات المهنية المتنوعة لتحقيق الرقى والتقدم.

وهناك وجهة نظر أخري تري أن أهداف عملية الاتصال تتمثل فيما يلي:

(١) أهداف الاتصال للمرسل:

يسعى علم الاتصال لتحقيق أهدافاً خاصة لشخصية المرسل، أبرزها نجاحه فى توصيل الرسالة التى يرغب فى إرسالها للمستقبل وما يترتب على ذلك من آثار ونتائج ينشد تحققها، بيسر وسهولة وبأقل جهد ممكن وبأقل المعلومات الممكنة.

ويري « جوردون وليرت G. Allbort » هناك أهداف عامة للمرسل أهمها:

(أ) يساعد الاتصال المرسل على إعادة فهمة لذاته واكتشافه لقدراتها أو ما يعرف بإدراك الذات Self awareness .

(ب) يساعد الاتصال المرسل على تكوين علاقات هادفة مع الآخرين.

(جـ) يكسبه القدرة على ممارسة عمليات التأثير فى الاتجاهات والمواقف سواءً لنفسه أو للآخرين.

(د) يكسبه القدرة على فهم ذوات الآخرين من مختلف الثقافات والأجناس والأعمار.

(٢) أهداف الاتصال للمستقبل:

(أ) يبصر علم الاتصال جمهور المستقبلين بالقنوات الخاصة لاستيفاء المعلومات الدقيقة ومصادرها.

(ب) يكسب المستقبل القدرة على التمييز بين الرسائل الصادقة والموضوعية وبين الرسائل المضللة وغير الواضحة التى تحرف الحقائق لأهداف شخصية أو تجارية أو اجتماعية أو سياسية.

(جـ) إكساب الاتصال لجمهور المستقبلين المعارف الواضحة لإزالة أية معوقات تعوق توصيل الرسائل الاتصالية (كالإنصاف الجيد والملاحظة المنظتمة أو تجنب استلام الرسالة عند المرض أو الإعاقة عن الحوار).

(هـ) علم الاتصال يكسب جمهور المستقبلين المعارف المتصلة، بالإرسال وشروطه وقواعده، ليدركها إذا ما تحول نفسه إلى مرسل للرسائل للآخرين.

(٣) أهداف الاتصال للمجتمع:

يسعى علم الاتصال إلى تحقيق التقدم فى حضارة المجتمعات وما يعرف بثورة المعلومات – فالمجتمعات التى تتمتع بالأساليب المتقدمة للاتصال واستخدام تكنولوجيا المعلومات فى هذا العصر، والتى تختزن فى انساقها أكبر قدر من المعرفة والمعلومات هى المجتمعات التى تقود العالم للتنمية والتقدم المرغوب الجديدة مع تطور أجهزة التكنولوجيا المتطورة.

ويمكن إضافة بعض الأهداف لعملية الاتصال علي النحو التالي:

(أ) تؤكد عملية الاتصال على تماسك المجتمع وإدراك المعرفة لكل ما يحدث فى الأفراد.

(ب) يسعى الاتصال إلى استقرار المجتمع وحمايته من الأخطار.

(جـ) ييسر الاتصال التنسيق والتوافق بين جميع الأجهزة والوزارات.

(د) يعرف الأفراد بالتطور الخارجى والداخلى والخبرات المتنوعة.

(هـ) يعمل على توعية الشباب والفئات المختلفة لخطو رة أى مشكلة أو ظاهرة وانتشارها مما يقلل من حدوثها.

(و) وسيلة تعارف بين الدول وما يدور فيها والمواطنين فى جميع المناطق المختلفة.

(ى) يساهم فى تقدم الدول والاستعداد للتغيرات المحتمله.

(ز) يساهم فى التقدم بكافة مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

(ع) وسيلة للنمو السياحى والتسويق الإعلانى والإعلامى.

(غ) يحمى المجتمع من الشائعات لوضع الحقائق بصورة سريعة للقضاء عليها.

رابعاً: الخصائص العامة للاتصال:

يتميز الاتصال بخصائص عامة أهمها: -

(١) أن ا لاتصال عملية تعتمد على عدة عناصر لابد من توافرها وهى (المرسل – المستقبل – الرسالة – وسائط الاتصال – العائد المباشر).

(٢) الاتصال يعتمد على معارف عملية ونظريات توضح المفاهيم والنماذج والأساليب لتوصيل كافة الرسائل.

(٣) الاتصال فن فى الأداء والأساليب المقننة فى التطوير.

(٤) الاتصال مهارة تقوم على (الاستعداد الفطرى – التعليم والمعرفة – التدريب والممارسة).

(٥) الاتصال عملية ديناميكية مستمرة لأنها تقوم على الفعل ورد الفعل.

(٦) الاتصال خبرات وتكنولوجيا متطورة تعتمد على التغيير السريع.

(٧) الاتصال له أهداف معينة يسعى لتحقيقها وتأكيد أهميتها.

(٨) الاتصال له معتقدات ثقافية – قيم دينية – ويتجنب الخروج عن التقا ليد المجتمعية.

(٩) الاتصال يعتمد على التفاعلات والعلاقات المؤثرة كالتواد والترابط – التحكم – والمشاركة.

(١٠) عمليات الاتصال رغم أنها نظرياً لها بداية ونهاية إلا أنها عملياً انسيابية ومتصلة ولها بعدان.

أ – لفظى لمحتوى الاتصال.

ب– علاقى لعملية الاتصال.

(١١) الاتصال دائماً له رسائل لفظية وغير لفظية.

(١٢) التفاعل المستمر بين المرسل والمستقبل يقع عادة بين نمطين من التفاعل – التفاعل المتماثل اولسميترى Symmetrical والتفاعل المتكامل Complementary.

- أما التفاعل السمترى فهو يتم بين طرفين متماثلين فى الاتجاه والمواقف وتسود بينهما علاقات وعبارات التوافق والتأييد وليس الأسئلة والأجوبة.
- أما التفاعل المتكامل هو بين متناقضين كل يكمل الآخر الاتهام بالخطأ ليدافع الآخر عن نفسه موجهاً اتهاماً أخر فى حلقة ساخنة متكاملة.

(١٣) **للاتصال تفاعل سلبي:** إذا افتقد الرغبة المتبادلة بين الطرفين كحماقة أحدهما أو التعالى المفتعل.

(١٤) **للاتصال نماذج وأشكال مختلفة:** حسب طبيعة مسار الرسائل وكيفية استجابات المتلقى.

خامساً: العناصر الأساسية لعملية الاتصال:

١- المرسل (المصدر - المتحدث - أو القائم بالاتصال) Sender.

٢- الرسالة Message.

٣- الوسيلة Midium.

٤- المستقبل (المرسل إليه) Receiver.

٥- رجع الصد ى (التغذية العكسية) Feedback.

(١) المرسل (القائم بالاتصال):

هو الذى يقوم بصياغة الرسالة التى تتضمن البيانات والمعلومات، والخبرات الخاصة بموضوع معين أو ينقل إليه من خلالها معلومات معينة عن موضوعات هامة وبيانات دقيقة - ولابد أن يكون هذا المرسل مقتنعاً تماماً بالقضية أو الموضوع الذى يدعو إليه، مزوداً بكل المعلومات المتعلقة بها متحمساً لأد اء دوره بكل إخلاص، متفانياً فى التصدى للمفاهيم الخاطئة والمعلومات المضللة.

ولتحقيق الهدف من الاتصال ينبغى أن يختار المرسل الوقت والمكان المناسبين للاتصال. مستفيداً فى ذلك من مزايا الاتصال الشخص المباشر الذى يتيح للد اعية أو المشرف أو المسئول التعرف على ظروف الأفراد الذين يتصل بهم - كما يعرف أيضاً متى يتكلم ومتى يصمت ومتى ينتظر ظروفاً أفضل لنقل الرسالة إذا اكتشف أن الظروف الحالية غير ملائمة لنقل الموضوع.

كما أنه من الضروري أن يعمل المرسل على كسب ثقة المستقبلين وأن يحظى بتقديرهم واحترامهم... من خلال المعلومات الصادقة التي يقدمها لهم، ومن خلال السلوك الطيب الذي يجعله قدوة صالحة ونموذجاً، يحتذى به، حيث يفعل ما يقول ويتخير الكلمات المناسبة دون تعال أو إسفاف.

وأحياناً يدعى قائد الرأى أنه عليم بكل شئ فيدلى برأيه فيما لا يعرفه أو يتحدث عن أمور لا يعرفها وهذا يؤثر على مصداقيته ويضعف من فاعليته حينما يتحدث في الأمور التي يعرفها.

ولا يعيب القائد أن يتجنب الحديث فيما لا يعرف، أو أن يعتذر بلباقة وجه إليه سؤال في أمر لا يعرفه. أو أحال السائل إلى الشخص المتخصص في الموضوع فما يزيد من فاعلية ومصداقية القائم بالاتصال أن يكون متخصصاً في الموضوع الذي يتحدث فيه ويجب ان يكون قادراً على نشر المعلومات الصحية ويقدمها للشخص العادى أو للمستهدفين، وكذلك فإن رجل الدين الذي يتمتع باحترام الجمهور أكثر مصداقية حينما يتحدث عن الناحية الدينية – كما أن رجل الاقتصاد أكثر مصداقية حينما يتحدث عن الأمور الاقتصادية.

وهناك من الصفات في الشخص العادى ما يجعل مكانته وتأثيره في بعض الأحيان أكثر من شخص متخصص ولكنه لا يتمتع بثقة مستمعيه – فالقاعدة هنا ليست مطلقة ولكن عندما تكون الأمور طبيعية فإن المتخصص أكثر مصداقية عند جمهوره من غير المتخصص.

(٣) الرسالة:

وتتكون الرسالة من مجموعة ر موز لفظية تتمثل في الكلمات والعبارات والجمل التي تعبر عن معنى معين أو فكرة من ال أكفار – وأحياناً يضيف القائم بالاتصال إلى هذه الرموز اللفظية رموزاً أخرى غير لفظية كحركات الرأس إلى أسفل أو إلى اليمين واليسار أو حركة اليدين للتعبير عن معنى معين أو استخدام أى إشارة لها معنى معروف في المجتمع أو قد يستعين بصورة أو رسم معين لإضافة المزيد من الوضوح على رسالته.

وقد تكون الرسالة غير لفظية تماماً إذا كانت تعتمد على الصور أو الرسوم أو المجسمات أو أى وسيلة أخرى غير حديث الكلمات، ويندرج تحت الرسالة اللفظية الطريقة التى تقدم بها هذه الرسالة كطبقة الصوت أو الوقفات أثناء الحديث أو الصمت التام لفترة من الوقت – كذلك الطريقة التى تصاحب الكلمات كالأسلوب الساخر أو الجاد أو الضاحك أو الواطق أو غير ذلك من معانى لا تنفصل عن المضمون اللفظى للرسالة.

وفى جميع الأحوال يجب أن تتسم الرسالة بالوضوح الكامل فى الرموز المستخدمة والأفكار المتضمنة فيها، وهذا يتطلب أن تكون كلمات الرسالة تحمل نفس المعنى لدى كل من المرسل والمستقبل وهذه الحقيقة قد تغيب عن بعض قادة الرأى الذين يتصورون أن ما يقومون مفهوم تماماً من الأفراد الذين يتحدثون إليهم – وهنا تظهر ميزة أخرى من مزايا الاتصال المباشر وهى القدر ة على معرفة درجة وضوح الرسالة عند المستقبل فيما قيل أو بأى طريقة يراها المتحدث ملائمة ومقبولة من أفراد جمهوره ولكى تنجح الرسالة فى التأثير على الجمهور المستهدف ينبغى أن ترتبط بالواقع الذى يعيشه هذا الجمهور وأن تستند إلى المشكلات الحقيقة المستمدة من البيئة المحلية.

وإذا نجح القائم بالاتصال فى الاستدلال على أفكاره بأمثلة مألوفة ونماذج واقعية البيئة المحلية فأن فرصته فى التأثير على الجمهور سوف تكون طيبة إلى حد كبير.

كما أنه من الضرورى أن تتوافق أفكار الرسالة مع القيم والتقاليد التى تتمسك بها الجماعة، ومن ثم فإن الأفكار التى تتعارض مع هذه القيم أو تلك التقاليد يجب أن لا تتأثر وينبغى أن يبتعد المتحدث عما يثير حساسيات من أى جانب لدى أفراد جمهوره وأن يتخلص بلباقة من المواقف التى يثير فيها أفراد الجمهور مثل هذه الحساسيات.

(٣) الوسيلة:

يتميز الاتصال المباشر عن الوسائل الاتصالية الأخرى بارتفاع درجة التجارب والمشاركة فيه لأن رجع الصدى بين المتحدث أ و المستمع يوجه سير الرسالة توجيهاً

إنسانياً سليماً – ويستطيع المتحدث أن يشعر بمدى فهم المستمع وامتناعه وبالتالى يمكن أن يعدل طريقته فى التفسير والإقناع ليظفر بأقصى حد ممكن من النجاح.

وقد أجرى بعض الباحثين عدة تجارب لقياس قوة التجاوب لكل وسيلة من وسائل الاتصال فكانت النتيجة فوز المحادثة الشخصية بالمرتبة الأولى ثم تأتى بعدها المناقشة الجماعية فالاجتماعات غير الرسمية، فالأفلام الناطقة، فالراديو، فالمراسلة الشخصية، فالصحافة، فالملصقات، والافتات، فالمجلات وأخيراً تأتى الكتب.

وهناك اتفاق بين الباحثين والعلماء على أن المحادثة الشخصية والمناقشة وجهاً لوجه تعد من أنجح وسائل الاتصال – وأ قواها أثراً ففضلاً عن تميزها بالتجاوب والحيوية فإنها تعطى فرصة أكبر للتفاهم والوصول إلى نتائج حقيقة ملموسة.

وتختلف فاعلية الاتصال المباشر باختلاف أنماطه، فالتجمعات والندوات الضيفة والزيارات المنزلية بواسطة أفراد يثق بهم أهل القرية من القيادات المحلية من أكثر الوسائل فاعلية فى إقناع الأفراد وتغيير اتجاهاتهم عن طريق المناقشة.

وتقل فاعلية الاتصال المباشر كلما تضمنت التجمعات التى يواجهها العوامل المؤديه لنجاح الاتصال مثل الفاعل بين طرفى الاتصال القائم بالاتصال وكذلك تميز بمهارات إتصالية فائقة.

(٤) المستقبل:

وهو الهدف النهائى الذى يسعى إليه القائم بالاتصال بغية التأثير على رأية أو اتجاهاته أو سلوكه، وربما توصيل معلومات جديدة إليه حيث يرى أنها تساعده فى اختيار موقف معين أو تكوين رأى على أساس هذه المعلومات.

وقد تواجه المشكلة ببعض الصعوبات إلى حد كبير فهذا المستقبل الذى يتوجه إليه المرسل بالرسالة لا يماثل الثوب الأبيض القابل للتأثير بأى لون يقع عليه بشكل مباشر وإنما هو أشبه بنسيج خاص لا لون له، نسيج مجهول الهوية، يحتاج إلى جهد خاص، حتى يمكن التعرف عليه، ودراسة شخصيته، ومعرفة ميوله واتجاهاته – فكل فرد منا يولد فى أسرة معينة تشكل بسلوكها ومعتداتها وآرائها شخصيته كما تؤثر المدرسة والمسجد ورفاق الحياة وكل ما يراه الفرد فى التليفزيون أو يسمعه فى

الراديو، أو يقرأ في الصحف والمجلات عن هذه الشخصية – كما تؤثر التجارب الخاصة والخبرات المباشرة التي يمر بها الفرد على تكوين أفكار ه وأرائه واتجاهاته وتصوراته وقيمة وحينما يواجه هذا الفرد أى موقف أو يطلب منه اتخاذ إجراء معين أو إبداء رأى ما تقوم ذاكرته باستدعاء كل ما له صلة بهذا الموضوع من خبرات وتجارب سابقة ومؤثرات عائلية أو بيئية ليتخذ فى النهاية قراره فى هذا الموقف أو رأيه فى هذا الموضوع.

واتجاهات الأفراد ومعقتداتهم التى تؤثر على سلوكهم، عواطفهم وكذلك الآمال المشكلات، التى تواجههم وعلاقاتهم والجماعات التى يعيشون داخلها ويتأثرون بها كل ذلك يؤثر على قبولهم لرسالة معينة أو رفضهم لهذه الرسالة كما يؤثر على مدى فهمهم لأى رسالة يتعرضون لها وتفسيرهم لهذه الرسالة في ضوء العالم الخاص لكل منهم، والذى تكون داخل عقولهم من خلاصه تجاربهم وخبراتهم السابقة – وبالتالى فإن تأثير الرسالة على المستقبل لا يتم بشكل مباشر وإنما يتم من خلال هذه المؤثرات التى تشكل مصفاة أولية تمر من خلالها رسالة المرسل ويكون أو لا يكون لها التأثير الذى يستمد كله أو بعضه أو حتى نقضيه فى بعض الأحيان ومن هنا تأتى أهمية العنصر الخامس من عملية الاتصال وهو ما يلى:

(٥) رجع الصدي:

لكي يعرف القائم بالاتصال التأثير الأول لرسالته على المستقبل فلابد أن يتعرف على رأى المستقبل فيما قدمه له من أفكار ومعلومات – وهنا تظهر ميزة أخرى من مزايا الاتصال المباشر وبصفة خاصة الاتصال بفرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد.

فالقائم بالاتصال فى هذه الحالة يشعر بسهولة بمدى تجاوب المستقبل أو تفاعله ومدى اقتناعه أو عدم ا قتناعه – ومدى فهمه أو عدم فهمه ومدى حاجته إلى مزيد من الشر ح والتفسير – أو الأدلة والبراهين التى تجعله يصل إلى مرحلة الاقتناع الكامل والقبول الأ كيد للفكرة.

ويوضح هذا بعض الكلمات قد ينطق بها المستقبل، أو تعبيرات الراحة والقبول التى قد تظهر على وجه أو نظرات الدهشة والاستغراب التى قد تبدون فى عينه، أو

التفكير العميق، أو الخبرة أو غير ذلك مما يمكن اعتباره رسالة مرتدة من المستقبل إلى المرسل رداً على رسالته وهذا ما يطلق عليه فى علم الاتصال رجع الصدى والذى يظهر فى نفس موقف الاتصال فى حالة الاتصال المباشر – فى حين أن القائم بالاتصال من خلال الوسائل الجماهيرية مثل الراديو والتليفزيون والصحافة لا يعرف على وجه اليقين نوع الاستجابة أو التأثير الأولى الذى حققته الرسالة على جمهوره – ولا يعرف إن كان أسلوبه فى الحديث مفهوماً أو مقبولاً أو مقنعاً أو غير ذلك إلا بعد فترة من الزمن تطول أو تقصر.

وقد لا يعرف ذلك على الإطلاق إذا لم يتلق من الجمهور رسالة محددة حول هذا الموضوع أو إذا لم تقم الوسيلة الجماهيرية، أو أى جهة أخرى بإجراء بحث علمى وميدانى للتعرف على تأثير الاتصال الجماهيرى فى موضوع معين وكلما ارتفعت لدى القائم بالاتصال الشخصى درجة التركيز والقدرة على الحوار مع السمتقبل كلما زادت قدرته فى التعرف على رجع الصدى للأفكار التى يطرحها ويساعده ذلك فى توجيه الحديث بشكل يلائم الموقف وفى اختبار أساليب الإقناع التى تلائم المستقبل، ليحقق فى النهاية التأثير الذى ينشده.

سادساً: أنواع الاتصال:

تعدد آراء خبراء الاتصال حول مدى تأثير وسائل الاتصال المختلفة على الناس – وقد أكد البعض منهم على نوع معين من الاتصال والبعض الأخر يرى أهمية نوع أخر، وتحاول كل فئة توضيح وجهة نظرها فى أهمية نوع على الآخر... **وسوف نتعرض لأنواع الاتصال المختلفة وأهمية كل نوع منها حتي يمكن تحديد مدي تأثير كل منها في تحقيق أهداف عملية الاتصال ومدي تأثيره علي الناس: -**

(١) أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيرة:

(أ) الاتصال الذاتى. (ب) الاتصال الشخصى. (جـ) الاتصال الجماهيرى.

(٢) أنواع الاتصال من حيث أهمية الرسالة:

(أ) أهمية خاصة. (ب) أهمية عامة.

(٣) أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

(أ) الاتصال اللفظى.

(ب) الاتصال الغير اللفظى (الاشارة – التعبير البدنى).

(٤) أنواع الاتصال من حيث نوع المرسل:

(أ) اتصال الأفراد. (ب) اتصال المؤسسات والمنظمات.

(جـ) اتصال وسائل الاعلام خلال الآجهزة الاعلامية (الاتصال الجماهيرى).

وما يحدث داخل الفرد حينما يتحدث الفرد مع نفسه – وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته فى هذه الحالة المرسل والمتلقى شخص واحد يناقش مع نفسه مشكلة بسيطة تعرض لها أو أثناء قراءاته عندما يقرأ كتاباً من الكتب أو يشاهد برنامجاً فى التليفزيون.

- الاتصال الشخصي:

ويقصد به العملية التى يتم من خلالها تبادل الأفكار والمهارات والمعلومات والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجهاً لوجه وفى اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية.

- الاتصال الجماهيري أو الاتصال الغير محدود:

ويقصد به تلك العملية التى تساهم فى نقل المهارات والأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى جماعات كبيرة من الأفراد باستخدام وسائل اتصال جماهيرية، وهذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مباشرة حيث يكون المستقبل فى مكان محدد، وغالباً ما يكون هذا الاتصال فى اتجاه واحد فى حالة وجود استجابة لا تظهر مباشرة فى أثناء الاتصال ولكن يمكن أن تظهر بعد ذلك نقيرة.

(٥) أنواع الاتصال من حيث اتجاهه:

ويتضمن هذا الاتصال ما يلي:

(أ) الاتصال في اتجاه واحد:

ويقصد به تلك العملية التى تتضمن نوع من المعلومات والأفكار التى تنتقل من مركز إرسال إلى مركز استقبال، وغالباً ما يطلق على هذا النوع من الاتصال

بالاتصال الناقص أى أنه يسير فى اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون أن يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أو لا.

أى أنه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد أنها لا تعطى الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفى الاتصال ومن أمثلة هذا النوع من الاتصالات عندما يستمع العملاء (المستقبلين) إلى برنامج تليفزيونى أو حديث إذاعى دون أن تتاح لهم الفرصة للمناقشة، أو التعبير عن رأيهم واستجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث.

(ب) الاتصال في اتجاهين:

ويطلق على هذا النوع من الاتصال، الاتصال الكامل الذى يتيح الفرصة كل من المرسل والمستقبل للمناقشة والتعبير عن رأيهم والأخذ والعطاء وهذا يعنى أن هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها وخاصة عنصر الرجع أو الصدى بذلك يستطيع المرسل أن يتأكد من وصول رسالته إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى إدراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أو لا وهذا يعنى أن العملية الموجودة عملية تبادل فى الأفكار والمعلومات والمهارات أى عملية تفاعل مستمر ومثمر فى نتائجه.

مثال: ذلك فى الاتصال التليفونى فإنها تعبر عن هذا النوع من الاتصال ولذلك فإن الاتصال فى اتجاهين، قد يكون اتصالاً مباشراً أو غير مباشر.

أما عن الاتصال من حيث اللغة سواء لفظى أو غير لفظى فأننا نوضح بأن الاتصال يقصد به نوع من أنواع الاتصال يستخدم فيه (اللفظ) كوسيلة من وسائل الاتصال وقد يكون هذا اللفظ منطوقاً من المرسل ويصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع دون كتابة.

ومن الأمثلة على استخدام اللغات اللفظية غير المكتوبة واستخدامها فى رسائل معينه مثل المحاضرات، والندوات، والمناقشات، والمناظرات، والمؤتمرات، والمقابلات.

وقد تستخدم الكتابة ومن أمثلة الوسائل التى تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة: الكتب والمجلات والصحف والتقارير وغيرها فاللغة نشاط عقلى راق يعمل كشرط أساسى لتنظيم عملياتنا العقلية المعرفية، وكوسيط حتمى للاتصال الإنسانى.

فاللغة كنظام من الرموز تحقق وظيفتين متكاملتين هما:

١- **الوظيفة الاتصالية:** حيث تعمل اللغة كوسيط للتفاعل بين الأفراد ولنقل واستقبال المعلومات.

٢- **الوظيفة التجريدية:** فاللغة وسيط لتكوين الأفكار التى تجرد الواقع وتختزله في شكل رموز تمكن الإنسان من فهمه وضبطه بدرجة أكبر.

(ب) الاتصال غير اللفظي:

هذا النوع من الاتصال يعتمد على اللغة غير اللفظية والوسائل التى تستخدم فيه لا تعتمد على الكلمة المكتوبة وغير المكتوبة وإنما على وسائل أخرى مثل الصور، الرسوم، الخرائط، الرسومات البيانية،والنماذج، والعينات وكذلك الإشارات وتعبيرات الوجه فهى أساليب غير لفظية.

أمثلة لنماذج الاتصال غير اللفظي:

- نظائر اللغة – الإشارات – تعبيرات الوجه وحركات الجسم – الاتصال عن طريق اللمس.
- الاتصال غير اللفظى – ينطوى أيضاً على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية.
- للرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها، ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظى التى يصدرها الآخرون حتى يثق فيهم.

(٥) أنواع الاتصال من حيث الاتصالات الرسمية وغير الرسمية:

(أ) الاتصال الرسمي:

والمقصود هنا بالاتصال الرسمى هو وجود نظام قائم على التخطيط للإجراءات وللكيفية التى يسلكها تدفق البيانات فى المؤسسة بما يقضى والتوزيع الرسمى للسلطات والاختصاصات والوظيفة والاتصال الرسمى **يهدف إلي ثلاثة أغراض هي: -**

(١) نقل ا لأوامر الصادرة من المنظمة وفقاً لعملية التسلسل القيادى.
(٢) نقل الاقتراحات وردود الأفعال التى يبديها القائمون بالتنفيذ للسلطات المسئولة.
(٣) إحاطة جميع الأعضاء بالأهداف العامة التى تحاول المنظمة إنجازها.

(ب) الاتصال غير الرسمي:

إن عملية الاتصال فى الواقع داخل المنظمة لا تأخذ الشكل الرسمى فقط ولكنها تشمل على أشكال أخرى غير رسمية وفى غير الرسمى لا توجد إجراءات أو قواعد محددة تشكل الاصتالات ولكن يتم الاتصال بين الأفراد بطريقة طبيعية دون إجراءات أو لوائح تحكم هذا الاتصال.

سابعاً: أساليب الاتصال:

حددت «فرجينا ساتير Virginia Satir» خمسة أساليب أساسية للاتصال تنطوي على ما يلي:

١ - أسلوب العدوان واللوم.
٢ - أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم.
٣ - الأسلوب العقلى.
٤ - الأسلوب الملتوى والاحتكارى.
٥ - الأسلوب الواضح والمباشر.

ويمكن توضيح كل وسيلة كما يلي: -

(١) أسلوب العدوان واللوم:

يميل فيه الشخص إلى الطلب باستمرار للتعرف على المعلومات، وقد تنبه بآله التصوير وهى الفيديو أو الكاميرا التليفزيونية كالكاميرا الخفية التى تصور أخطاء الآخرين - وتنقدهم باستمرار على نحو يسوده التعالى والتفاخر ويتميز أكثر اللوامين تطرفاً بأنهم مستبدون كما أنهم يفرضون آرائهم على الآخرين ومشاعرهم وعواطفهم - والهدف النهائى للشخص اللوام هو أن يحقق الفوز

والسيطرة دائماً فى نطاق من علاقاته مع الآخرين - فيدفعهم بالتالى إلى الخسارة أو الهزيمة - وقد يكون الرئيس اللوام - وخاصة لو كان يحظى بالقوة على مرؤوسيه.

(٢) أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم في المعاملات:

يحاول أصحاب هذا الأسلوب استسماح الآخرين، وإنكار ذاتهم وهم نادراً ما يرفضون أمراً، ويتحدثون كما لو كانوا عاجزين عن أن يفعلوا شيئاً من أجل أنفسهم ولأنفسهم - ولذلك فهم يحتاجون دائماً إلى من يساندهم أو يؤيدهم - ويتجاهل المسترضون حقوقهم الخاصة وحاجاتهم - ومشاعرهم وهو غير قادرين على عما يريدونه بصفة مباشرة وحاسمة - مثال لذلك القائد الذى يتميز بهذا الأسلوب لا يستطيع أن يجزم فى أمر ما - ويجد صعوبة بالغة فى أن يقول «لا» لمرؤوسية.

(٣) الأسلوب العقلي:

وأصحاب هذا الأسلوب يستخدمونن العقل فى حساباتهم - وهذا الأسلوب يستلزم قدره فائقة على أن يظهر الإنسان بمظهر الهدوء والرصانة والاتزان الانفعالى - والحكمة فى اتخاذ القرار وعدم التسرع فى الحكم على الأمور هو لا يسمح بمشاعره أن تخرج إلى حيز التعبيز - وتظل مشاعره وانفعالاته كامنة بداخل نفسه طالما أنها يمكن أن تصرفه عن العمل الذى يقوم به والناس الذين يكشفون دائماً عن هذا الأسلوب يرتابون فى المشاعر ولا يثقون فى العواطف والانفعالات الشخصية.

(٤) الأسلوب الملتوي أو الاحتكاري:

يقوم هذا الأسلوب على أساس عدم الاندماج فى المواقف المتبادلة بين الأشخاص أو المواقف الشخصية - وأصحاب هذا الأسلوب يكونون كل أنواع الاستراتيجيات للمحافظة على ذاتهم بعيداً عن أطراف الاتصال غير المريحة - ولكن عندما لا يتمكنون من تحاشي هذه ا لأطراف غير المريحة لهم، فأنهم يلجأون إلى استخدام آخر للتعامل مع هؤلاء وهو أسلوب المناورات الملتوية أو

احتكار مشاعر الآخرين وعواطفهم واستغلالها – وفيث هذه الحالة تستخدم أساليب معينة كالغضب والتظاهر به، والإحراج، وإحساس الآخرين بالذنب كطريقة للاستيلاء عليهم.

(٥) الأسلوب الواضح والمباشر:

وأصحاب هذا الأسلوب يتميزون بقدرتهم على طلب حقوقهم وإثارة مشاعرهم والتعبير عن أفكارهم وآرائهم بطريقة مباشرة ومحددة وواضحة – وتعبيرات الوجه لديهم تتفق مع ما يطلبونه ولديهم القدرة على تنفيذ وعودهم – ويعتمد هذا الأسلوب على عدم تحقيق رغبات أصحابه على حساب الآخرين ويلتزم بمبدأ الاحترام ويبتعد عن المخالفات المقصودة.

ومن الأساليب السابقة نشير إلي نقاط أساسية تتعلق بأساليب الاتصال وهي:

أولاً: أن هنا الكثير من أساليب الاتصال المتاحة أمام الأشخاص، وهناك سبل مختلفة ومتباينة للاستجابة فى المواقف المتبادلة بينهم، وأن كل شخص يستخدم هذه الأساليب فى موقف أو آخر.

ثانياً: أن كل أسلوب فيها يعبراً فعالاً وإيجابياً فى مواقف معينة.

ثالثاً: أن الاستخدام المعتاد لنموذج واحد وبالذات فى جميع المواقف دون تميز لطبيعة الموقف هو الذى يمكن أن يتسبب فى المشكلات المتصلة بالعلاقات بين الأشخاص.

الفصل الثاني

الجوانب الوظيفية والإجرائية لعملية الاتصال

- مقدمة.

أولاً: نشأة عملية الاتصال وتطورها.

ثانياً: الوظائف الأساسية للاتصال في المجتمع.

ثالثاً: الإجراءات الأساسية في عملية الاتصال.

رابعاً: العوامل التي تؤثر في الموقف الاتصالي.

خامساً: شروط الاتصال الجيد.

الفصل الثاني

الجوانب الوظيفية والإجرائية لعملية الاتصال

مقدمة:

عملية الاتصال عملية يتوفر فيها كافة عناصر التفاعل والتكامل الانسانى والعملى، المهنى المرتبط بمهن ووظائف معينه مثل مجالات الصحة، الاعلام، التعليم الخدمة الاجتماعية، تبادل وحوار الثقافات والحضارات وبالتالى كان لابد من تحديد وظائف اساسية تقوم بها عملية الاتصال والتى من بينها ما يلى:

١ – وظيفة تكوين العلاقات وتدعيمها.

٢– وظيفة التعليم والتدريب.

٣– وظيفج التنسيق والتدعيم بين الأفراد والجماعات وكذلك المجتمعات.

٤– وظيفة التنمية الذاتية فكراً، عملاً، مهارياً، تفاعلا مع المواقف الحياتيه المختلفة.

٥– وظيفة التوجيه والارشاد الى سلوكيات واعمال وادوار اساسية فى الحياة الخاصة والعامة.

وحتى تقوم عملية الاتصال بتلك الوظائف لابد ان يكون لها اجراءات واضحة ومحددة مرتبطة بعناصر الاتصال المختلفة على ان ترتبط تلك الإجراءات بالأهداف الاساسية لعملية الاتصال، كذلك ضرورة وضوح تلك الاجراءات واعلام القائمين بعملية الاتصال بها ولذلك نحاول فى الفصل الثالث ايجاد العلاقة بين وظائف الاتصال والاجراءات التى يجب القيام من أجل الوصول لأهداف الاصتال ا لمرغوبة.

أولاً: نشأة عمية الاتصال وتطورها:

يرجع تاريخ الاتصال إلى أن الشائعات كانت أول شكل من أشكال الاتصال فى المجتمعات البشرية الأولى وأن كان يصيبها التحوير والتفخيم، وقد كان الإتصال يلبى حاجة دينية فى أول الأمر ثم أصبح يلبى حاجات سياسية حين بدأت تتكون الأنظمة السياسية فالفراعنة فى مصر كانوا يكتبون المراسيم ويرسلونها إلى كل مكان فى دولتهم كما كانوا يناقشون هذه المراسيم والأوامر والتعليمات على جدران المعابد يقرأها الناس ويحاطوا بها علمياً.

وبصفة عامة جاءت المساهمات الأولى لدراسة الاتصال من علماء البلاغة وكانوا ينظرون إلى الاتصال على أنه الفن العلمى للاقتناع.

وأثناء القرنين الثامن عشر والتاسع عشر ركزت دراسات الإتصال على الجدل والأدب وتكونت جمعيات وروابط تهتم بالخطابة والبلاغة.

وبنهاية القرن التاسع عشر نظمت الدراسات فى أغلب الجامعات والكليات الأوروبية والأمريكية فى دوائر وأقسام وكانت البلاغة وعلم الكلام معاً دائماً فى أقسام اللغة الإنجليزية.

ثانياً: الوظائف الأساسية للاتصال في المجتمع:

لظاهرة الاتصال وظيفتان لا غني عنهما للمجتمع أو الأفراد باعتبارها السبيل الوحيد لتحقيق التكامل الاجتماعي وهما:

١- العمل على زيادة قدرة الأفراد على التكيف الاجتماعى المتبادل.

٢- العمل على زيادة درجة إندماج الذوات فى (النحن).

وبشكل عام يمكن تحديد وظائف الاتصال بالنسبة للفرد والمجتمع كما يلي:

١- التوجيه والارشاد:

يقصد بالتوجيه عملية تكوين اتجاهات فكرية فى الأفراد يراها المجتمع صالحة ومحققة لأهدافه، والتوجيه هنا تقوم به كل مؤسسات وأجهزة المجتمع، ففى محيط الأسرة يقوم الأب والأم بدور التوجيه للطفل حتى يلحق بالمدرسة التى تقوم بالنصيب الأكبر فى توجيه المواطنين فى المجتمع المعاصر وتلعب الخدمة الاجتماعية هنا فى المجال المدرسى دوراً هاماً فى هذا الصدد ولقد ظهرت أجهزة أخرى فى المجتمع لها دور كبير فى عملية التوجيه هذه هى أجهزة الإعلام المختلفة، كما تلعب التربية كمهنة اساسية وعملية ضرورية فى توجيه وتنشئه النشئ والأفراد علمياً، وخلقياً واكسابهم قيم المواطنه الصحيحه.

٢- الرصد و الرقابة:

وتقصد به تدفق المعلومات عن الأحداث الجارية داخل المجتمع أو فى العالم على اتساعه، فلا شك أن ذلك يعود بالنفع والفائدة على المجتمع وعلى أعضائه، وعلى مستوى المجتمع ككل تظهر نتيجتان إيجابيتان «للرصد والرقابة والمتابعة».

الأولي: أن الرصيد والمتابعة يقدم إنذارات عن الأخطار والتهديدات المنذرة فى العالم مثل الخطر الكائن من هبوب الأعاصير أو من غزو عسكرى.

الثانية: أن تدفق المعلومات عن البيئة أداه لازمة من لوازم المناشط اليومية للمجتمع مثل أسعار السوق والملاحظة واليطران والأحوال الجوية.

٣- الترفيه:

لقد أصبح الترفيه نشاطاً هاماً وضرورياً فى المجتمع الإنسانى المعاصر بفضل ما يؤد يه للأفراد والجماعات فهو ينتشلهم من الضغوط والتوتر الناجمين عن تعقيد الحياة وقيودها المتزايدة.

وظهر لون من الترفيه يعرف بالترفيه الموجه وفيه يستغل رغبة الجماهير فى الاستمتاع بوقت طيب فى تقديم مادة ترفيهية تتضمن اتجاهات فكرية واجتماعية مرغوبة تساعد على تثبيت قيم قائمة أو تعديلها.

٤- التعارف الاجتماعي:

وهنا نعنى أن الاتصال في مجالاته وبوسائله المختلفة يخلق فرصاً لاحتكاك وتقارب الأفراد والجماعات على المستويين الفعلى والعاطفى وتحقق هذا بما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعى بين الناس.

٥- الأخبار:

تعتبر وظيفة الأخبار بالحوادث ومجريات الأمور حول العالم من أهم وسائل الاتصال الجماهيرى ووسائله، والذى يقوم بهذه الوظيفة الأشخاص القائمون على وسيلة الاتصال الذين يلاحظون ويعيشون تلك الأحداث والتى لها من الأهمية والضخامة ما يؤهلها للنشر والتوزيع عبر وسائل الاتصال المتعددة.

٦- التنشئة الاجتماعية:

نقل وبث القيم والعادات والتقاليد وكل ما ذات قيمة فى ثقافة أو حضارة البلد مثل الثناء على السلوك الجيد والحرص عليه والتنبيه للسلوك الضار وعدم تكراره وتمجيد الخير ونبذ الشر... ألخ.

٧- التعليم والتثقيف:

كثير من الناس يكتسبون القيم والاتجاهات من وسائل الأعلام ويتعرفون على

أشياء وموضوعات لم يكونوا يعرفونها من قبل أيضاً كما يضيفون إلى معارفهم معلومات ويصححون معلوماتهم أيضاً مما يتعرضون له من وسائل الإعلام.

ثالثاً: الإجراءات الأساسية التي يجب إتباعها عند القيام بعملية الاتصال:

تتبع فى عملية الاتصال عدة إجراءات وعمليات يرتبط مع بعضها البعض فى اتساق ومضمون واضح محدد، ويجب على القائم بالاتصال أن يتعرف على تلك الإجراءات وتحديد متطلباتها حتى يمكن الارتباط بها وتنفيذها فى تسلسل منطقى محدد.

الإجراء الأول:

تحديد الأهداف الأساسية التى يسعى إلى تحقيقها من خلال موضوع الاصتال وتنفيذه مع المستقبل سواء كان فرد أو جماعة ولابد أن تحدد الأهداف في إطار ما يلي:

١- أن يتضمن جوانب معنوية وعملية مثل القيم، والسلوك، والخطوات التى يجب إتباعها

٢- ارتباط الأهداف بالأهداف المؤسسية للقائم بالاتصال، وكذلك أهداف المجتمع ولا تتعارض معها فى أى جانب من الجوانب التى تحققها.

٣- أن تكون الأهداف معلنة ومعروفة لدى جميع المشتركين فى عملية الاتصال.

٤- تحديد الأهداف فى ضوء احتياجات المستقبل ومشكلاته التى تواجهه من مختلف جوانبها.

٥- ارتباط كافة خطوات وعمليات الاتصال مع الأهداف المحددة.

الإجراء الثاني:

تحديد مجال الاتصال بوضوح عن طريق القائمين بعملية الاتصال ونوعية المستقبل ومدى أهمية عملية الاتصال فى هذا المجال بصفة خاصة.

ويجب تحديد المجال من الجوانب الآتية:

١- نوع المجال مثل: المجال التعليمى، المجال الصحى، المجال الأسرى.... الخ.

٢- الموضوعات التى يهتم بها المجال مثل التوعية، التدريب، تكوين وإعداد القادة.

٣- الأهداف التى يسعى إلى تحقيقها المجال مثل اعداد القادة، الحساب بالمهارات للقائمين بالتوجيه.

٤- المؤسسات التى تنفذ أهد اف المجال والأنشطة المرتبطة به.

الإجراء الثالث:

تحديد موضوع الرسالة الإتصالية تحدداً واضحاً حتى نتأكد من ارتباطه مع المستقبل وكذلك مدى إمكانية أن تتضمنه الرسالة الإتصالية وتتنوع موضوعات **الرسالة الإتصالية علي النحو التالي:**

١- موجهات خاصة بالحياة اليومية.

٢- معلومات هامة فى حياة المستقبل يجب أن يعلمها.

٣- أفكار يمكن تحويلها إلى ممارسات فى حياة المستقبل.

٤- خبرات ميدانية سبق الحصول عليها واستخدامها بما يفيد فى حياة المستقبل.

٥- عرض مهارات أساسية فى موضوع الاتصال وأهمية اكتسابها للمستقبل.

٦- مقترحات خاصة بمواجهة المشكلات والمواقف التى يمكن أن تواجه المستقبل.

٧- التعرف على الخدمات والبرامج التى ترتبط بحياة المستقبل.

٨- التوعية للوقاية من السلوكيات الضارة أو الحماية من الانحرافات مثل الوقاية من التدخين، الإدمان، العنف، أضرار الزواج المبكر وغيرها.

الإجراء الرابع:

تحديد المستقبل سواء كان فرداً أو أكثر من فرد حتى يصل إلى مجتمع متكامل من كافة الجوانب.

ومن الضرورى أن يرتبط تحديد الموضوع بتحديد المستقبل حيث أن تحديد مواصفات المستقبل يساهم فى تحديد موضوعات الاتصال من الجوانب المختلفة لأن الموضوعات التى يهتم بها الشباب قد لا يهتم بها كبار السن والموضوعات التى يهتم بها المعلمين بالمرحلة الابتدائية قد لا يهتم بها الأطباء وهكذا من الضرورى التعرف والتحديد للمستقبل من كافة الجوانب النفسية، الاجتماعية، الاقتصادية، والثقافية وغيرها لبعض العوامل التى يمكن أن تفيد فى تحديد الموضوعات التى يجب أن يهتم بها خلال عملية الاتصال.

الإجراء الخامس:

تحديد الوسائل المناسبة لموضوع الاتصال والمستقبل الذى نهدف إلى توصيل الرسالة إليه بعد التعرف عليه ودراسته من كافة الجوانب.

ويمكن التعرف علي الوسائل المناسبة لعملية الاتصال المحددة ومدي ملائمة تلك الوسيلة من خلال الجدول الآتي:

الوسيلة	أهداف الاتصال	موضوع الاتصال	الفئات المستهدفة
الأفلام السينمائية	إقناع الشباب بمخاطر الإدمان.	الآثار الصحية والنفسية لتعاطى المخدرات.	شباب العمال، شباب الجامعات.
الكتيبات	تعريف الأمهات بالسلوكيات الضارة مثل ختان الإناث.	الأضرار الصحية والنفسية لعملية الختان.	الأمهات فى بعض الجمعيات الأهلية.
الملصقات	التوعية بأهمية المحافظة على البيئة.	استخدام الموارد فى البيئة بصورة مناسبة.	سكان المناطق الشعبية.
المناقشة الجماعية	اهتمام الشباب بالمشاركة فى مجالات التطوع.	التطوع فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية.	الشباب بالمراكز التى تهتم برعاية الشباب.

ويمكن استخدام أكثر من وسيلة واحدة فى عملية الاتصال طبقاً للأهداف التى نسعى إليها وتمشياً مع الموضوعات التى تتكون منها رسالة الاتصال.

الإجراء السادس:

القيام بتحديد قنوات الإتصال التى يمكن استخدامها من حيث كيفية القيام بتوصيل الرسالة إلى المستهدفين والخطوات التى يجب اتباعها ويمكن أن تكون قناة الاتصال معروفة للمستقبل كما أنها معروفة للمرسل ويفضل أن يحدد المرسل قناة الاتصال طبقاً للأهداف التى نسعى إلى تحقيقها وقد تكون القناة فى شكل جهاز أو عن طريق أفراد قادرون على القيام بتوصيل الرسالة إلى أصحابها.

الإجراء السابع:

تحديد المجال الزمنى والمكانى بعملية الاتصال حيث أنه من الضرورى تحديد الوقت الذى تبدأ فيه عملية الاتصال وان يكون ذلك معلن للجميع ومن أمثلة ذلك تحديد ميعاد المقابلة التى سوف تتم بين المرسل والمستقبل، كذلك تحديد ميعاد الندوة التى ستعقد بخصوص أضرار التدخين وميعاد انتهاء الندوة.

ومن الضرورى أيضاً تحديد المجال المكانى أى المكان الذى سوف يتم فيه الاتصال بعد التأكد من ملائمة المكان لإجراء الاتصال المناسب.

الإجراء الثامن:

مراعاة عوامل التشويش التى يمكن أن تؤثر فى عملية الاتصال وتحقيق أهداف وعوامل التشويش متعددة ومنها الأصوات العالية فى مكان الاتصال، صدور أصوات من الأجهزة المستخدمة فى عرض الأفلام أو استعادة ما تم تسجيله على شرائط الكاسيت كذلك فأن كثرة حركات من يقوم بتوصيل الرسالة مما قد يؤدى إلى تشويش الرسالة وعدم تركيز المستقبل فى استقبال مضمون الرسالة والاستفادة من محتوياتها المختلفة ويستطيع المرسل ضبط عوامل التشويش والتحكم فيها من خلال الاختيار المناسب للوقت والمكان المناسبين للاتصال.

الإجراء التاسع:

التأكد من سلامة الأجهزة والأدوات التى قد تستخدم فى عملية الاتصال حيث أن هناك بعض الموضوعات يفضل عرضها وتقديمها من خلال أجهزة معينة مثل الفيديو، أجهزة السينما، أجهزة عرض الشفافيات، أجهزة الكمبيوتر وغيرها من الأجهزة المختلفة ولذلك فإنه من الضرورى اختبار تلك الأجهزة والأدوات وتجربة استخدامها حتى لا تحدث مفاجآت عند استخدامها فقد يكون هناك بعض الأدوات والأجهزة لم تستخدم سابقاً ولكنها تأثرت بالفترة الزمنية وأصبحت غير مناسبة للاستخدام ولذلك كان من الضرورى التأكد من سلامة تلك الأجهزة وإمكانية استخدامها.

الإجراء العاشر:

التهيئة المناسبة لعملية الاتصال وتتضمن تلك التهيئة جانبين أساسيين هما ما يلي:

تهيئة المرسل: ويتطلب ذلك أن يكون المرسل على استعداد نفسي وعقلي واجتماعي للقيام بعملية الاتصال حتى لا يكون – هناك أى مؤثرات يتأثر بها المرسل فى قيامة بعملية الاتصال مثل انشغال بموضوعات أخرى أو تفكير فى مشكلاته الشخصية أو اهتمامه بتكوين العلاقات دون القيام بعملية الاتصال ويتطلب ذلك ضرورة وضوح الهدف أمام المرسل فى كافة الخطوات التى يقوم بها.

تهيئة المستقبل:

من الضرورى أن يعرف المستقبل الهدف من عملية الاتصال والأدوار الهامة التى يجب أن يقوم بها فى كل مرحلة من المراحل المختلفة، ويتطلب ذلك ضرورة إزالة العوامل التى قد تؤدى إلى تكوين المخاوف والقلق فى بداية عملية الاتصال أو أثناء إجراء تلك العملية وتهيئة المستقبل نفسياً واجتماعياً يمكن تحقيقها من خلال تعريف المستقبل بمدى الاستفادة التى يمكن أن يحصل عليها من عملية الاتصال ورد الفعل الذى يمكن أن يتحقق بالإضافة إلى مشاركة المستقبل مع المرسل فى تحقيق أهداف الاتصال وأستمراريته عند الضرورة ومن الضرورى أن يتابع المرسل التهيئة من فئة عمرية إلى فئة أخرى ومن مستوى ثقافى وتعليمى إلى مستوى أخر، ولكن يفضل عدم البدء فى عملية الاتصال إلا عند التأكد من التهيئة المناسبة للحصول على الرسالة والاستفادة منها.

الإجراء الحادي عشر:

القيام بالاتصال والسعى نحو توصيل الرسالة من كافة جوانبها المحددة والواضحة وضرورة ارتباطها بالشروط التى سبق تحديدها ومن الضرورى أن يكون هناك توازن بين مضمون الرسالة ومحتوياتها وبين الأدوات والأجهزة التى تستخدم فيها لأن الأجهزة والوسائل ما إلا وسائل تساهم فى توصيل الرسالة ولكن ليست غايات نسعى إليها **ومن الضروري أن يراعي المرسل الجوانب الأتية:**

١- عرض هدف الرسالة.

٢- توضيح محتويات الرسالة بصفة عامة.

٣- التدرج في عرض موضوعات الرسالة من البسيط للعقد.

٤- ربط الوسيلة بموضوع الاتصال.

٥- تنظيم عملية الاتصال من حيث تخصيص وقت للأسئلة ووقت لعرض الخبرات وهكذا.

٦- أن تكون الموضوعات محددة ويتم تلخيص كل جزء من أجزاء الموضوع.

٧- تحديد القيمة الحقيقية لموضوع الاتصال والاستفادة التى توصلنا إليها مع المستقبل.

الإجراء الثاني عشر:

الاهتمام بالحصول على العائد من أول رد فعل كلما أمكن ذلك لأن عملية الاتصال تتكامل بتحقيق رد فعل المستفيد أو التغذية العكسية حتى يمكن التعرف على رأى وأفكار المستفيد ومدى أهمية موضوع الرسالة بالنسبة له.

ويمكن أن نحدد أهم أنواع العائد علي النحو التالي:

١- العائد المعنوى من حيث الروح المعنوية وتأييد ما جاء فى الاتصال.

٢- العائد الاجتماعى - علاقات - تفاعل موجه - قيم جديدة.

٢- العائد الفكرى من حيث الأفكار التى حصل عليها المستفيد طبقاً لمضوع الرسالة.

٤- العائد السيكولوجى من حيث الاتجاهات النفسية والاجتماعية التى تكونت نحو موضوعات الاتصال.

الإجراء الثالث عشر:

التقويم الشامل لعملية الاتصال ويتطلب ذلك ضرورة معرفة رأى وأفكار المستفيدين (المستقبل) نحو عملية الاتصال من كافة الجوانب سواء فى المضمون والمحتويات أو بالنسبة للأهداف التى تحققت وكذلك قياس الاتجاهات التى تكونت لدى المستقبل **ويمكن أن يتم ذلك باستخدام ما يلي من وسائل:**

١- التقارير التى تسجل مع بداية الاتصال حتى نهايته.

٢- المقاييس التى يمكن أعدادها للتعرف على قيمة عملية الاتصال والمدى الذى توصلت إليه.

٣- الدليل التقويمى الى يعد بخصوص تقويم عملية الاتصال.

٤- الاستجابات الموقفية من خلال عرض مجموعة استجابات ومعرفة رأى المستقبل نحوها.

رابعاً: العوامل التي تؤثر في الموقف الاتصالي:

أثبتت الأبحاث التى أجريت لدراسة تأثير وسائل الاتصال أن هذه الوسائل نادراً ما تعمل كأداة وحيدة فى عملية التأثير، ولكنها تعمل مع مجموعة العوامل الوسيطة الخارجة على عملية الاتصال كاتجاهات الجمهور والجماعات المرجعية وتأثير قادة الرأى والاستعداد للاقتناع واستعداد الأفراد للتحول إذا خضعوا لضغوط متعارضة وتأثير القيام بدور، ومعنى هذا أن المستقبل لا يتلقى الرسالة فى أغلب الأحوال مباشرة كالقنة التى تؤخذ تحت الجلد بل غالباً ما يتلقاها من خلال علبة تصفية أقرب ما تكون إلى المرشح الضوئى الموجود فى آلة التصوير ولأهمية هذا المرشح النفسى فى عملية الاتصال نتناول عناصره بشئ من التفصيل.

١- الاستعدادات والاتجاهات السابقة:

لعل أشهر تعريف للاتجاه هو التعريف الذى قدمه «ألبورت» بأ نه حالة من الاستعداد والتأهب العصبى والنفسى تنظم من خلال خبرة الشخص وتكون ذات تأثير توجيهى أو دينامى على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التى تثير هذه الاستجابة.

وتلعب الاستعدادات والاتجاهات دوراً هاماً فى تقبل أو رفض الموقف الاتصالى أو فى تسهيل أو تعويق عملية الاتصال.

٢- العمليات الانتقائية والاتجاهات:

افترض بعض الباحثين أن هناك صلة وثيقة بين الاتجاه والتعرض للرسالة الإتصالية وكذلك أدراك محتوى الرسالة وأخيراً تذكر هذا المحتوى وأكد بعض الباحثين أن الحملات الإعلامية والاتصال الجماهير بأى صورة كان فلماً يكون لهما تأثير هام لأنه من بين العوامل التى تساعد على التأثير التعرض الانتقائى كما يرى بعض الباحثين أن الإفراد أثناء عملية تكوين الرأى يفضلون التعرض للإعلام المخالف عن الإعلام المؤيد ويفسر هذا التفضيل على أساس أنه يرجع إلى رغبة الأفراد فى التعرف على وجهتى النظر المتضادتين قبل أن يلتزموا برأى محدد.

٣- تأثير الجماعات:

أظهرت الدراسات التى قام بها بعض الباحثين تقارب الاتفاق بين الأفراد والمشتركين فى جماعات واحدة وأن كان هذا التقارب بدرجة أقل بين الأفراد وعائلاتهم. وهذا يعنى أن الجماعات تساعد على تدعيم الاتجاهات السابقة أكثر مما تساعد على ا لتغير وخاصة حينما يقدر الفرد انتماءه للجماعة.

ويحرص على إظهار ولاءه لها أما حينما تتحول الجماعة المرجعية الإيجابية إلى جماعة سلبية بالنسبة للفرد لا تتحقق له رغباته ولا ترضى فيه شعور الفخر بالانتماء إليها ففى هذه الحالة تصبح فرص تحول الفرد عن أراء الجماعة الكبيرة.

وقد أدرك السياسيون خطورة تأثير الجماعات كالأحزاب السياسية والاتحادات المهنية والجمعيات الدينية فى كسب تأييد الرأى العام وإعداده لمواجهة الأزمات واجتيازها وتفسير القرارات السياسية.

التى تصاحبها من أجل هذا يلجأ الدعاة إلى تأسيس الجمعيات والجماعات التى تؤدى الدعوة وتتبناها وقد كثرت الجمعيات والتنظيمات المهنية والعملية والسياسة الموجودة فى كل دولة فى العصر الحديث.

٤- تأثير قيادة الرأي والتأثير الشخصي:

أظهرت الكثير من الدراسات تفوق الاتصال الشخصى فى توجيه الرأى العام وقد توصل الباحثون إلي:

أ – إن تدفق الأعلام لا يصل بالضرورة إلى عدد قليل وإنما قد يصل إلى أعداد كبيرة.

ب– أن صفة تدفق الأعلام قد تختلف من خطوة إلى خطوة فقد تقل كل خطوة المقاومة للفكرة الجديدة وتزيد درجة انتشار الرسالة الأصلية بتعود أناس أكثر وأكثر عليها وممارسة بعضهم لها.

جـ– أن قيادة الرأى قد تظهر فى أى مرحلة من مراحل التدفق وليس بالضرورة فى المرحلة الأولى.

د – ان التدفق الإعلامى قد يأخذ أكثر من مرحلتين فقد لا تصل الرسالة إلى قائد الرأى مباشرة من وسائل الأعلام وإنما قد تصل إليه فى المرحلة الثانية أو

الثالثة ومع ذلك ينشط قائد الرأى لنشر الرسالة أو الفكرة المستحدثة إلى أكبر عدد من تابعيه.

هـ- أن هناك فئات أخرى فئة قادة الرأى تنقل المعلومات للآخرين.

٥- الاستعداد للاقتناع:

أظهرت بعض الدراسات أن بعض الأفراد أكثر استعداداً للاقتناع فى حين أن البعض الأخر أقل استعداد فى هذه الناحية وقد لوحظ أن الاستعداد المرتفع أو المنخفض للاقتناع ليس له صلة بالموضوع ويشير «جافيس Gaafs» وزملاؤه إلى الارتباط الإيجابى بين الاستعداد المرتفع للاقتناع والفكرة السيئة عن الذات. كما أن الميل إلى العزلة يصاحبه مقاومة التأثر بالوسائل الإعلامية.

وقد أظهرت التجارب أن النساء أكثر استعداداً للاقتناع من الرجال وأيضاً هناك ارتباط إيجابى بين الاستعداد للاقتناع بواسطة الاتصال وتمتع الفرد بالقدرة الكبيرة على التخيل أو التقمص الوجدانى.

٦- استعداد الفرد للتحول إذا خضع لضغوط متعارضة:

أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين يعانون من ضغوط متعارضة يكونون أكثر استعداداً للتحول عن آرائهم السابقة حينما يتعرضون لدعوة جديدة.

٧- تأثير القيام بالأدوار الاجتماعية:

تشير بعض الدراسات أن استعداد الفرد للتحول تحت تأثير القيام بدور يتعارض مع اتجاهه الفعلى ويمكن تفسير ذلك فى ضوء نظرية التنافر الإدراكى فالفرد حين يضطر إلى تربية أفكار تتنافى مع رأيه الخاص يتعرض لتوتر نفسى وفى سعيه لتخفيف هذا التوتر وإزالته يضعف تأثير القوى الوسيطة الخارجة على الاتصال ويصبح الفرد أكثر استعداداً لتقبل الحجج المؤيدة للدور الذى يفرض عليه.

خامساً: شروط الاتصال الجيد:

يتطلب الاتصال الجيد ضرورة توفير شروط أساسية ويمكن أن تؤدى إلى تحقيق الاتصال لأهدافه الأساسية التى يسعى إلى تحقيقها بالإضافة إلى أن هذه الشروط تؤكد بأن القائم بالاتصال يؤدى ما تتطلبه عملية الاتصال بنجاح

واهتمام بالإضافة إلى أن تلك الشروط تضع حدود أساسية لكل الإجراءات والعمليات الخاصة بعملية الاتصال.

ويمكن أن نعرض أهم شروط الاتصال الجيد على النحو التالي:

الشرط الأول:

ضرورة تحديد وتوضيح الهدف الأساسى من عملية الاتصال من حيث إنه كلما كان الهدف واضحاً كلما أدى ذلك إلى اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق الهدف، وكذلك فإن تحديد ووضوح الهدف يساهم فى التعرف على الأدوار التى يمكن أن يقوم بها القائم بالاتصال ويجب مراعاة ما يلى عند تحديد وتوضيح الهدف فى عملية الاتصال.

١- توفر ا لعلاقة والارتباط بين الهدف والمستفيدين من الاتصال.

٢- إمانية تحقيق الهدف من خلال عملية الاتصال.

٣- متابعة إجراءات الاتصال المختلفة من خلال الرجوع للهدف.

٤- تختلف عناصر الاتصال من مجال إلى مجال آخر وبالتالى سوف تختلف الأهداف ولذلك يجب مراعاة تميز وفردية الهدف فى كل مجال يتم فيه ممارسة عملية الاتصال.

الشرط الثاني:

الاستعداد النفسى والاجتماعى للقائم بعملية الاتصال من الضرورى أن يتوفر فى عملية الاتصال العناصر المناسبة التى يمكن أن تحقق عملية الاتصال بنجاح ومن أهم تلك العناصر القائم بعملية الاتصال (المرسل) **ويتبين لنا ضرورة توفر الاستعداد من خلال الجوانب الأتية:**

١- توفر الاستعدادات لدى القائم بالاتصال يسهل عملية الاتصال من حيث التعامل مع المستقبل بنجاح وفى اتجاه تحيق الأهداف.

٢- توفر الاستعدادات يقلل المشاكل والصعوبات التى قد تواجه عملية الاتصال.

٣- الاستعدادات النفسية والاجتماعية تساهم فى القيام بالإجراءات الخاصة بالاتصال دون توتر أو قلق.

٤- الاستعدادات النفسية والاجتماعية تضمن إمكانية تحقيق هدف الاتصال بأقل جهد ووقت وتوظيف الامكانيات بالاساليب المناسبة.

الشرط الثالث:

الاتصال الناجح يعتمد على التفاعل المستمر بين المرسل والمستقبل خلال عملية الاتصال.

ومن المعروف ان المرسل يرسل الرسائل المرتبطة بعملية الاتصال باستخدام وسيلة معينة، تلك الوسيلة تتناسب مع المستوى الثقافى والتعليمى والاجتماعى مع الفئات المستهدفة ولذلك فأنه لابد أن يحقق المرسل التفاعل المناسب مع المستقبل بالإضافة إلى أن هذا التفاعل لا يقف عند حد معين بل أنه من الضرورى أن يستمر خلال عملية الاتصال.

ويمكن أن يستمر التفاعل بين المرسل والمستقبل عند مراعاة ما يلي:

١- ارتباط عملية التفاعل بالهدف من الاتصال.

٢- استخدام أساليب التشجيع والتد عيم مع المستفيدين.

٣- تأكيد أهمية التفاعل لأنه يؤدى إلى المساهمة فى تحقيق الأهداف وإزالة المعوقات التى تواجه.

٤- استعادة استثارة المستفيد (المستقبل) فى عملية التفاعل عند وجود عوائق أمام عملية التفاعل.

٥- ارتباط عملية التفاعل بموضوعات لها أهمية للعناصر المشتركة فى عملية الاتصال.

أن الاتصال الناجح يتضمن عملية التفاعل التى ترتبط بموجهات واضحة وإجراءات محددة لها جاذبية فى عملية الاتصال.

الشرط الرابع:

الاتصال الناجح الذى ينفذ فى وقت وزمن مناسبين لطرفى عملية الاتصال (المرسل - المستقبل) ويتضح من خلال دراسة الإجراءات التى تتم فى عملية الاتصال أن اختيار الوقت والزمن ضرورة حتى نضمن النجاح فى تحقيق **أهداف الاتصال ولابد من توفر الجوانب التالية:**

١- ملائمة الوقت المخصص للقيام بعملية الاتصال وكذلك التوقيت المحدد له.
٢- كفاية الوقت المخصص لعملية الاتصال حتى يمكن القيام بكافة الإجراءات الممكنة التى تتعلق بالاتصال.
٣- مشاركة الطرفين (المرسل - المستقبل) فى عملية الاتصال حتى تكون ملائمة من كافة الجوانب.
٤- ملائمة الوقت المخصص لموضوع عملية الاتصال.

الشرط الخامس:

ضرورة دراسة المستقبل والبيئة التى يعيش فيها دراسة شاملة حيث أنه لا يستطيع للمرسل أن ينجح فى عملية الاتصال إلا إذا كان يدرس كافة العوامل المؤثرة فى المستقبل وعلاقة المستقبل بالبيئة التى يعيش فيها ويمكن أن تحدد أهم **جوانب دراسة المستقبل والبيئة التي يعيش فيها من الجوانب الآتية:**

١- در اسة المستويات الاقتصادية والاجتماعية.
٢- دراسة المستويات العمرية والتعليمية.
٣- معرفة الخبرات السابقة للمستقبل.
٤- دراسة العلاقة بين المستقبل والبيئة.
٥- دراسة أهمية موضوع الاتصال بالنسبة لشخصية المستقبل والأدوار التى يقوم بها فى الحياة.

الشرط الخامس: مراعاة ثقافة المجتمع:

الاتصال الناجح هو الذى يراعى ثقافة المجتمع من قيم وتقاليد وعادات يرتبط بها الفرد والمجتمع من كافة الجوانب **وتتضح أهمية هذا الشرط في الجوانب الآتية:**

١- ارتباط عملية الاتصال بثقافة المجتمع تؤثر فى مدى قبول أو عدم قبول رسالة الاتصال وأهدافها التى تسعى إليها.
٢- مراعاة ثقافة المجتمع فى عملية الاتصال يؤد ى إلى اتباع الخطوات المناسبة لعملية الاتصال والتى تتمشى مع الفئات السكانية لهذا المجتمع.
٣- ارتباط الاتصال بثقافة المجتمع يمكن أن يحقق تدعيم عملية الاتصال وأهدافها.

٤- مراعاة ثقافة المجتمع يؤكد اهتمام القائم بالاتصال بثقافة المجتمع كإطار منتظم وموجه لموضوعات عملية الاتصال حتى لا تتعارض مع أهداف المجتمع ومتطلباته.

الشرط السادس:

الاتصال الناجح هو الاتصال الذى يؤ دى إلى رد فعل واضح ومحدد مرتبط بوضوع الاتصال وهو ما نطلق عليه التغذية الراجعة أو رد الفعل حيث أننا نواجه بعمليات اتصال متعددة ومتتالية ولكن قد لا نحصل على أى رد فعل لبعض منها وقد تفقد عملية الاتصال أحد العناصر والمقومات الأساسية فى عملية الاتصال **وبالتالي لابد أن يراعي الجوانب الأتية:**

١- التأكد من وصول الرسالة الإتصالية.

٢- تشجيع المستقبل على رد الفعل المباشر أو غير المباشر.

٣- الاستفادة من رد الفعل أو عائد الاتصال فى تكوين عملية اتصال جديدة.

الشرط السابع:

ملائمة وسائل الاتصال التى تستخدم فى العملية الإتصالية، أن الاتصال الناجح يعتمد فى المقام الأول على استخدام وسائل اتصال مقننة ومناسبة من عدة جوانب من بينها الموضوع، المستقبل، المجتمع والمناخ العام الذى يتم فيه عملية الاتصال وكلما كانت الوسيلة مناسبة كلما أدى ذلك إلى قبول الموضوع والاهتما به والاستفادة منه.

ونوضح العلاقة بين اختيار الوسيلة والاتصال الناجح كما يلي:

١- إختيار الوسيلة المناسبة يساعد على توصيل الرسالة.

٢- استخدام الوسائل الملائمة يسهل القائم بالاتصال القيام بدوره خلال عملية الاتصال.

٣- اختيار وسائل الاتصال المناسبة يساعد المستقبل على الحصول على موضوع الاتصال والأهداف المرتبطة به.

الشرط الثامن:

الاتصال الناجح هو الذى يرتبط بموضوعات مرتبطة باحتياجات المستقبل

ومشكلاته وتعتبر رسالة الاتصال من العناصر الهامة فى عملية الاتصال وقد **تكون في صورة شكل من الأشكال الآتية:**

١ – المشكلات. ٢ – توجيهات. ٣ – معلومات لها أهمية فى الحياة.

٤ – تدريبات سلوكية معينة.

٥ – نماذج واقعية للوقاية من الانحرافات بأشكالها وغيرها من الموضوعات الهامة.

ويحقق الاتصال الناجح إذا كان مرتبطاً بموضوعات لها أهمية لدى المستقبل من الجوانب المختلفة حتى تتفاعل فى إطارها ويشعر بأهميتها ومضمونها من كافة الجوانب **وهذا يتطلب مراعاة ما يلي:**

١ – الدقة فى اختيار الموضوعات.

٢ – التأكد من ربط الموضوعات بالإجراءات الهامة فى الاتصال.

٣ – إعداد إطار تفصيلى لمكونات الموضوعات.

٤ – التعرف على مدى مراعاة الموضوعات بظروف ومشكلات المستقبل كلما أمكن ذلك.

الشرط التاسع:

استخدام وسيلة تتميز الجاذبية للمشتركين فى عملية الاتصال.

من المعروف أن الوسيلة الاتصال عنصراً هاماً بين عناصر الاتصال التى يجب الاهتمام بها واختيارها الاختيار المناسب وإعدادها بما يتمشى مع مستويات المستقبل والأهداف التى تسعى إلى تحقيقها.

ويشترط عند استخدام الوسيلة لتحقيق الاصتال الجيد ما يلي:

١ – أن تتضمن الوسيلة ما يجعلها جاذبه للمستقبل الذى يشترك فى عملية الاتصال.

٢ – تتطلب الوسيلة استخدام الحواس بقدر الإمكان مثل الاستماع والمشاهدة كالأفلام.

٣ – أن يكون محتوى الوسيلة متضمناً الموضوع الاتصال بشكل واضح وبسيط طبقاً لمستوى المستقبل.

٤- أن تتوفر الوسيلة فى مجال الاتصال ويسهل الحصول عليها بشكل مناسب.

٥- الاتصال الجيد الذى يستخدم الوسيلة كأداة لتوصيل الرسالة وليس كهدف يراه المستقبل وينشغل بالمكونات الخاصة به.

الشرط العاشر:

الاتصال الجيد هو الذى يتميز بالوضوع فى كافة مكونات الرسالة من حيث عدم حصول المستقبل على مصطلحات غامضة، وكذلك صياغات محددة بسيطة وربط المكونات الخاصة بالرسالة مع بعضها وعدم تنافضها أو تقرارها، **بالإضافة إلي أن الاتصال الجيد يجعل المستقبل يتجه إلي الجوانب الآتية:**

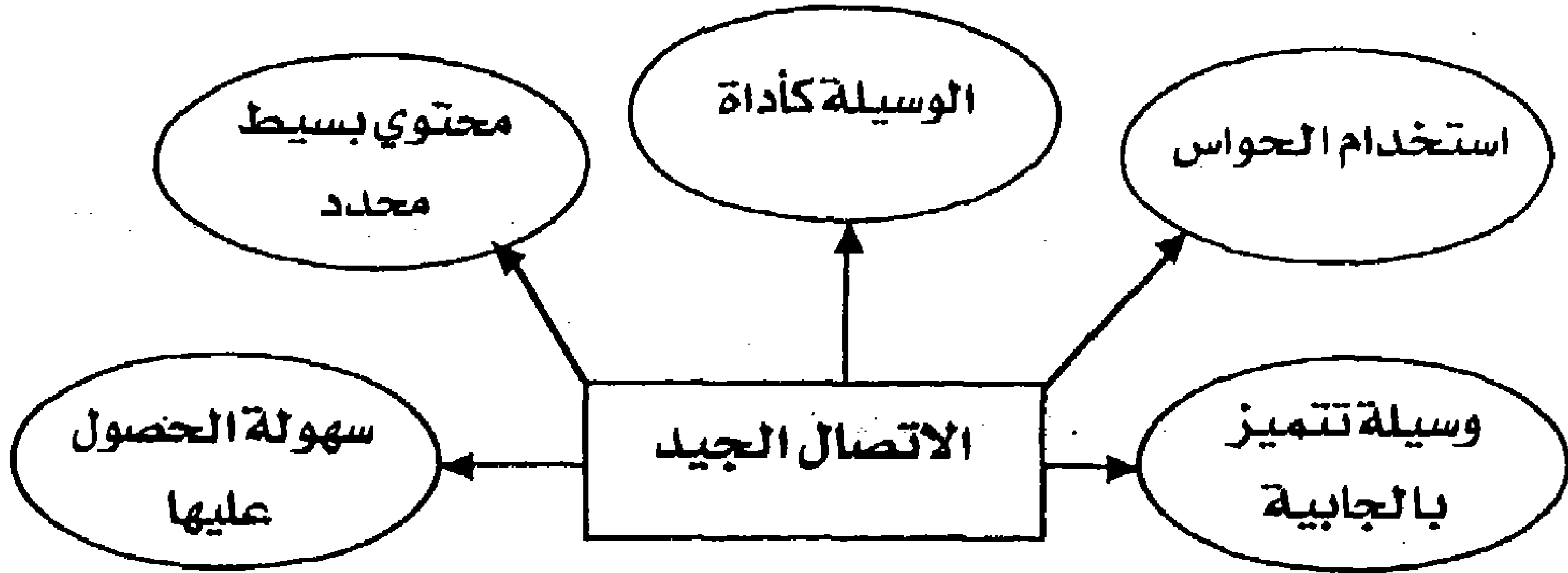
١- التحدث عن موضوع الرسالة مع الآخرين.

٢- السلوك طبقاً لما حصل عليه من مكونات خاصة بالرسالة.

٣- طرح تساؤلات خاصة بموضوع الرسالة.

٤- إمكانية المشاركة فى أنشطة مرتبطة بموضوع الرسالة.

شكل يوضح محددات الاتصال الجيد



الفصل الثالث

نماذج ونظريات الاتصال

- مقدمة.

أولاً: نماذج الاتصال.

ثانياً: النظريات المفسرة للعملية الاتصالية.

ثالثاً: مقومات الاتصال الفعال.

الفصل الثالث
نماذج ونظريات الاتصال

مقدمة:

يتناول الفصل الثالث أهم النماذج المحددة لكيفية القيام بعملية الاتصال من كافة جوانبها النفسية والاجتماعية والعملية حيث ان عرض النموذج يمكن ان يوضح جوانب اساسية هى ما يلى:

١- العناصر الاساسية فى عملية الاتصال.

٢- وضوح الاهتمامات المتميزة لكل نموذج فى عملية الاتصال.

٣- أهم النظريات المفسرة لعملية الاتصال.

٤- كيفية الاستفادة من تلك النماذج والنظريات.

ومن الضرورى فى أى عملية يتفاعل فيها الانسان مع غيره من الأفراد سواء المكونيه لجماعة طبيعية يتعامل معها الانسان مثل الأسرة أو جماعات مكونه لهدف معين مثل جماعات خدمة البيئة، جماعة التوعيه الصحيه ضد انفلونزا الخنازير وغيرها من الجماعات.

وفى إطار الفصل الثالث يتم مناقشة أهم النظريات التى تفسر عملية الاتصال وكيفية وضع بعض الموجهات الأساسية المرتبطة بها حتى يمكن الاستعانه بها سواء فى دراسة المكونات الاساسية لعملية الاتصال أو المشكلات التى تتعلق بذلك بالإضافة إلى تحليل ما يتم ممارسته والنتائج التى يتم التوصل إليها فى هذا المجال.

أولاً: نماذج الاتصال:

توجد العديد من النماذج الخاصة بتفسير الموقف الاصتالي نذكر منها علي سبيل المثال لا الحصر:

١- نموذج «برلو Berlo».

٢- نموذج «شرام Shram».

٣- نموذج «ديفليز Devlez».

٤- نموذج « Harold. L».

١- نموذج «بولو Polo»:

يفسر هذا النموذج الموقف الاتصال من خلال العناصر التالية:

أ - المرسل. ب- الرسالة.

جـ- الوسيلة. د - المستقبل.

ويرى برلو أننا نتصل لكى نؤثر وأن أية عملية اتصال لابد أن يكون لها هدف تسعى لتحقيقه وذلك لأن الناس دائما يسعون للتأثير فى بعضهم البعض وفى البيئة المحيطة التى يعيشون فيها.

كما يرى أن نجاح الاتصال يتوقف على مهارة المرسل واتجاهاته نحو نفسه ونحو رسالته ونحو الوسيلة التى يستخدمها وكذلك نحو المتلقى الذى يسعى إلى التأثير فيه فضلاً عن أن ثقافة المرسل ومكانته الاجتماعية فى البناء الاجتماعى والثقافى وآراءه تلعب دوراً هاماً فى عملية الاتصال.

وقد حدد «برلو» أغراض الاتصال في الآتي:

١- الإعلام. ٢- الإقناع. ٣- الترفيه.

ونستخلص من هذا النموذج بأنه يرى أن الموقف الاتصالى بنظره شاملة عامة فالرسالة وحدها وفقاً له لا تؤخذ بمفردها ولكن وما تسعى الوصول إليه وفى ضوء القائم بالاتصال وما ينبغى أن يتوافر فيه من مهارات وإدراك للأهداف والغيات التى يسعى لتحقيقها.

٢- نموذج «شرام Shrom»:

يتوقف الموقف الاتصالى على مدى التفاهم والتوافق بين المرسل والمستقل ومدى كفاءة عناصره المختلفة.

ويرى شرام أن الدورة الاتصالية تفرض على المرسل أن يضع رسالته فى شكل أو صيغة محددة من الرموز أو الكلمات ومن الطبيعى أن تحتاج هذه الكلمات أجهزة نقل، أو وسائل كالصحف والإذاعة والتليفزيون وغيرها لكى تنتشر بسرعة فى أماكن عديدة وبمجرد أن ترسل الرسالة المعروفة تصبح طليقة، وليس لصاحبها سلطان عليها.

٣- نموذج «ديفليز Develez»:

ركز ديلفيز في نموذجه علي:

أ – المطابقة بين المقصود بالرسالة التى تصدر والرسالة المستقبلة.

ب– إدخال عناصر جديدة تساعد فى تحقيق التطوير اللازم من خلال ما يحدث من ديناميكية فى العملية الاتصالية وأضاف عنصر عملية الرجع «التغذية العكسية Feed Back»، وكيفية التقنية للرسالة المستقبلة أو المرسلة.

٤- نموذج "Harold. L"

اقترح عالم السياسة ال أمريكية هارولد لازويل فى عام ١٩٤٦ نموذجه فى الاتصال من خلال ما قام به من أبحاث ركزت الإجابة على الأسئلة التالية:

من؟ Who — يقول ماذا؟ Says What

بأى وسيلة In Which Channel — لمن؟ To whom

وبأى تأثير With What Effect

وأوضح أن عملية الاتصال يمكن دراستها بطريقتين هما:

أ – التكوين أو البناء Structure. — ب– الوظيفة Function.

ويدور تحليل هارولد لازويل للاتصال حول:

١– سرد الأخبار أى إحاطة الجمهور علما بما يحدث فى البيئة المحيطة بهم وفى العالم.

٢– التوجيه عن طريق المقالات.

٣– نقل التراث الاجتماعي من جيل إلى جيل أو إلى الأعضاء الجدد فى المجتمع.

ويركز لازويل على عنصر التأثير وذلك لاهتمامه بالدعاية وتأثيرها على الرأى العام حيث يرى أن نجاح الدعاية يتوقف على استخدام وسائل الاتصال بشكل فعال فى الظروف الملائمة، وأن دراسة خصائص الرسالة وحدها لا يكفى مهما كانت هذه الدراسة فأنه إذا لم يتحقق التأثير المطلوب يعتبر الاتصال فاشلاً وإن أدت جميع العناصر الأخرى وظائفها المطلوبة بكفاءة عالية.

ويشير لازويل أن الرسالة لها تأثير مباشر كما ينظر إلى جميع عمليات الاتصال على أنها تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل ولكن الأبحاث العالمية أثبتت أن الكثير يتوقف على المستقبل وعلى ظروفه وعلى الجماعة التى ينتمى إليها كما أن الرسالة مجرد عنصر ضمن سلسلة من العناصر الهامة مثل شخصية الفرد واتجاهاته السابقة..... الخ.

٥- نموذج «ديفليزDevelz»:

يعتبر نموذج ديفليز تطويراً لنموذج كلا من شاتون ويفر وقد ركز ديفليز في تطويره علي:

١ – الاهتمام بالمطابقة بين معنى الرسالة التى تنتج والرسالة المستقبلة.

٢ – إدخال عناصر جديدة تساعد في تحقيق الهدف الأول رقم (١) وتوضح ديناميكية ودائرية العملية الاتصالية فأضاف إلى النموذج عنصر التغذية العكسية أو المرتجعة وكيفية التقنية للرسالة المستقبلة والمرسلة.

أن د يفيلز أضاف مجموعة مكونات إلى أجزاء لنموذج الأصلى لشانون ويفر ليبين كيف يحصل المصدر على تغذيته المرتجعة بالمعلومات والتى تعطى بدورها إمكانية الملائمة بفاعلية أكثر لطريقة توصيله الرسالة إلى الجهة التى ترسل إليها وهذا يزيد من إمكانية تحقيق التطابق بين المعانى.

وأهم نقد يوجه إلى هذا النموذج أنه عند استخدامه فى حالة الاتصال الجماهيرى فأن المصادر (المرسل) سوف تحصل على تغذية عكسية مرتجعة بالمعلومات محدودة أو غير مباشرة من المستمعين.

٦- نموذج «شرام Shrom»:

الدورة الاتصالية عند شرام أن المرسل لابد ونأن يضع رسالته فى شكل أو صيغة محددة من الرموز أو الكلمات ومن الطبيعى أن تحتاج هذه الكلمات أجهزة نقل، أو وسائل اتصال كالصحف والإذاعة والتليفزيون، وغيرها لكى تنتشر بسرعة فى أماكن عديدة وبمجرد أن ترسل الرسالة المعروفة، تصبح طليقة وليس لصاحبها سلطان عليها وكثيراً ما نسأل أنفسنا بعد إرسال خطاب معين هل سيصل إلى المرسل إليه؟ وإذا وصله هل سيفهمه بالطريقة التى يريدها؟

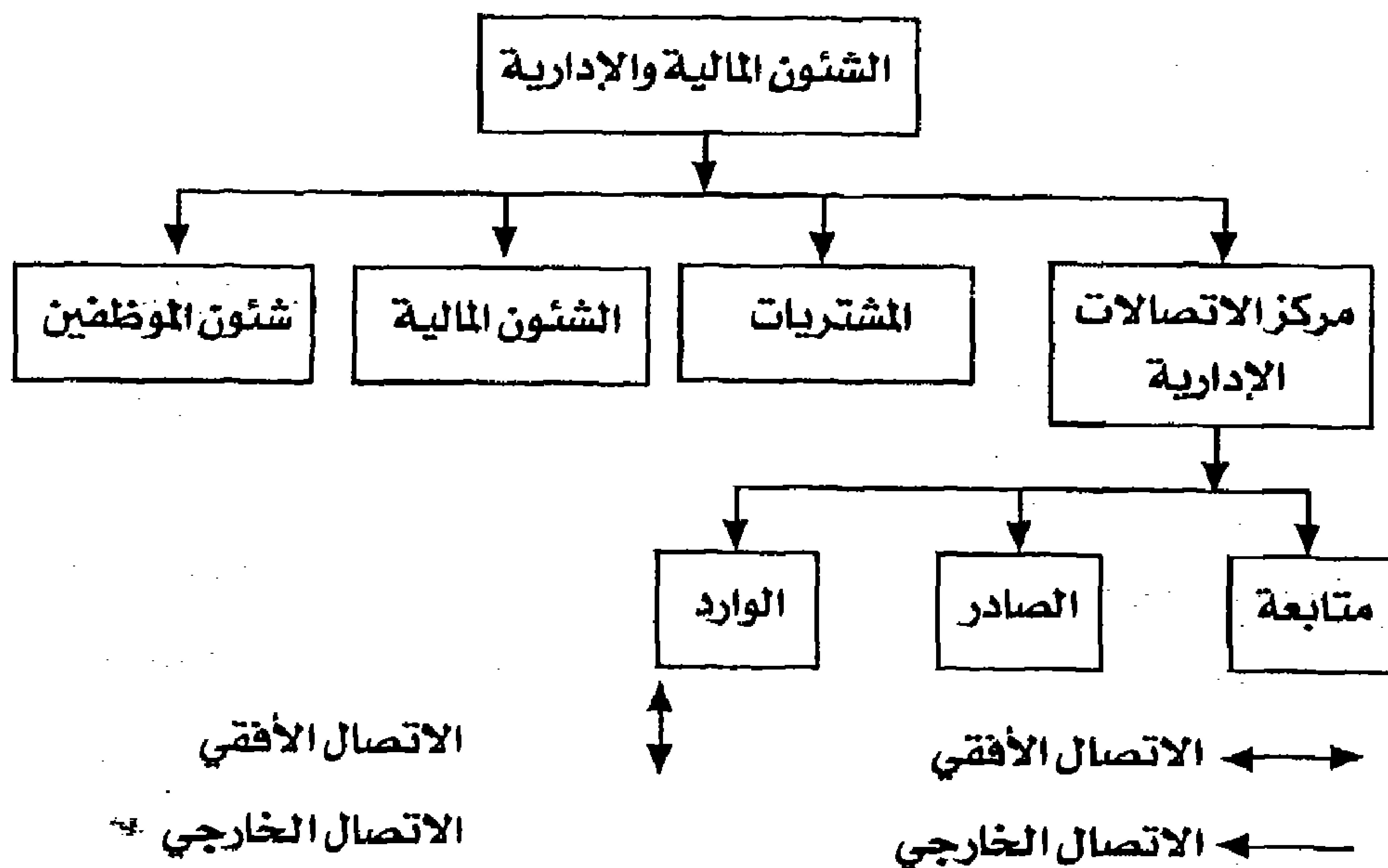
كما توجد ثلاثة اتجاهات رئيسية للاتصال الإدارى داخل المنظمات هى الاتصال النازل: وهو الاتصال الذى تنساب خلاله الأوامر والقرارات والتعليمات والخطط والطرق والأساليب التى تتعلق بتفسير الأنظمة واللوائح من قمة الهرم الإدارى إلى المستويات الإدارية الدنيا وهناك الاتصال الصاعد وهو الاتصال الذي يتم بين الإدارات أو العاملين فى المستوى التنظيمي الواحد، وعادة ما يتم لتنسيق المهام بين الإدارات وتبادل المعلومات... الخ، وهناك الاتصال الأفقى الذى تنساب فيه المعلومات بشكل أفقى بين الإدارات.

يضاف إلى ذلك الاتجاهات اتجاه آخر خارجى وهو الاتصال الذى يتم بين الجهاز الإدارى والأجهزة الأخرى وعادة ما يكون مرتبطا بالمتصل بموضوع الاتصال فكلما كان الموضوع مهما كان الاتصال بالمستويات العليا والعكس ويوضح الشكل التالى اتجاهات الاتصال داخل المنظمة.

وفي إطار ما سبق نلاحظ ان الاتصال قد يرتبط بعدة اتجاهات اتصالية صاعداً أ و هابطاً أو داخلياً فقط بالمؤسسة أو خارجياً أو الأثنين معاً ويتوقف ذلك على أهمية موضوع الاتصال وخبرات ومهارات القائمين به.

شكل (٢)

اتجاهات الاتصال داخل المنظمة



بالإضافة إلى وجود نماذج متعددة للاتصال ترتبط بطبيعة عملية الاتصال والعوامل المؤثرة فيها والأهداف التى تسعى إليها، **ويمكن تقسيم نماذج الاتصال إلي نوعين رئيسيين هما:**

١- النماذج الخطية: (أحادية الاتجاه):

أ- نموذج (أرسطو):

يرى أرسطو فى كتابة «فن البلاغة» أن البلاغة ويعنى بها الاتصال هى «البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة» وقد نظم أرسطو دراسته تحت العناوين الرئيسية التالية:

الخطيب ———————— المرسل

الخطبة أو الموضوع ———————— الرسالة

المستمع ———————— المتلقى

ونظراً لأن الخطابة كانت الوسيلة الأساية للاتصال السياسى فى المدن الإغريقية، فقد كان الإقناع الشفهى هو أقرب الشبه بالاتصال الذى نعرفه الأن.

ب- نموذج «هارولد Harold» خمسة أسئلة للتعبير عن الاتصال هي:

١- من ؟	WHO
٢- يقول ماذا ؟	Says What
٣- بأية وسيلة (قناة).	In Which Channel
٤- لمن ؟	To Whom?
٥- بأى تأثير ؟	With What Effect

جـ- نموذج «جورج جرينر G. Groner»:

١- شخصى	Some one
٢- يدرك حدثه	Perceive eremt
٣- يستجيب	And reacts
٤- من موقف ما	Imasituation
٥- عبر وسائل	Through some means

٦- يصنع مواد مناسبة	To make available materials
٧- يشكل ما	In some form
٨- سياق	And context
٩- ينقل محتوى	Conveying context
١٠- له نتائج	With some consequences

د - نموذج «شانون، ويفر Sahmon. W»:

يعتمد هذا النموذج على نظرية المعلومات التى قدمها الباحث «كلود شانون» عام ١٩٤٨ وتقوم هذه النظرية على مفاهيم رياضية تجعل الاتصال شبيه بعمل الآلات التى تنقل المعلومات والمكونات الأساسية التى تصنع النظام الاتصالى وفقاً لهذا النموذج هى:

١- ممصدر المعلومات	Source
٢- ينقل رسالة	Message
٣- عبر جهاز إرسال	Transmitter
٤- يحمل الإشارة (الرموز)	Encoding Signal
٥- يحدث تشويش	Noise
٦- جهاز استقبال يتلقى الإشارة	Decoding
٧- الهدف	Destination

ويتضح من ذلك وجود مصدر يختار رسالة ويضعها فى كود (رموز)، بواسطة جهاز إرسال يحول الرسالة إلى إشارات، ثم يقوم جهاز الاستقبال بفك كود الإشارات ويحولها إلى رسالة يستطيع الهدف (المتلقى) أن يستقبلها والتغيرات التى تطرأ على الرسالة فى الجهاز ترجع إلى التشويش الذى يشير إلى مصدر الخطأ الذى يسبب حدوث اختلافات بين العلامات أو الإشارات التى تدخل جهاز الإرسال وتخرج من جهاز الاستقبال.

هـ- نموذج «ديفيد برلو David Berlo»:

يتضمن نموذج «برلو» للاتصال أربعة عناصر رئيسية هي:

١- المصدر Source

٢- الرسالة Message

٣- الوسيلة Channel

٤- المتلقى Receiver

ويحتوى هذا النموذج على عنصرين فرعيين هما: الرمز Encoder الذى يضع الرسالة فى شكل رموز Codes مثل الجهاز الصوتى فى الإنسان والعنصر الثانى: هو جهاز فك الشفرة Decoder الذى يقوم بفك رموز الرسالة مثل: الأذن فى حالة الاتصال الشفوى اللفظى.

٢- النماذج التفاعلية ثنائية الاتجاه:

حيث نصف أمراً ما على أنه «عملية» Process فنحن نعنى بذلك أنه ليس له بداية أو نهاية، فالعملية هى أن ظاهرة تتغير بشكل مستمر بمرور الوقت والاتصال البشرى ليس عملية واحدة، بل هو مركب أو تجميع للعديد من العمليات أو القوى المعقدة والمستمرة التى تتفاعل فى ظرف ديناميكى ليس له بداية أو نهاية.

ويتطلب النظر إلى الاتصال كعملية، مراعاة العديد من الاعتبارات مثل: الجماعات واتجاهات الفرد، والظروف الاجتماعية وليس فقط الرسالة الإعلامية كما كان الوضع وفقاً لنماذج الاتصال الخطية التى ترى فى الاتصال عملية أحادية الاتجاه وليس عملية تفاعلية ثنائية الاتجاه ومن هذه النماذج نعرض النموذج التالى:

أ - نموذج «روس Ross»:

يعتمد نموذج «روس» التفاعلي علي ستة عناصر أساسية:

٣- المرسل	Sender
٢- الرسالة	Message
٣- الوسيلة	Channel
٤- المتلقى	Receiver
٥- رجع الصدى	Feed back
٦- السياق	Context

ويؤكد الباحث «روس» على أهمية الظرف أو المناخ العام Context للحالة التي يحدث فيها الاتصال ويتضمن هذا السياق العام مشاعر واتجاهات وعواطف كلا من المرسل والمتلقى ويدخل «روس» فى نموذجه أيضاً الرموز واللغة وترتيب المعلومات ويسمى هذا المناخ العام أو الظرف الاتصالى.

ب- نموذج الدكتوريس عامر:

من الملاحظ أن كل نموذج له أهمية خاصة من حيث الاعتبارات التى يركز عليها المؤلف وفى هذا النموذج يحاول وضع عملية الاتصال فى صورة خطية لكى تعكس الاعتبارات الآتية:

١- الاتصال نشاط حركى.

٢- عناصر الاتصال.

٣- الاتصال ذو طريقتين وليس طريقاً واحداً وبالتالى فان رد المستقبل على الراسل يمثل أهمية خاصة فيما يتعلق بتغير المسار.

٤- وجود عوامل مؤثرة على كل من المرسل والمستقبل.

٥- أهمية التقارب فى الإطار الفكرى لتفهم الرسالة.

شكل (٤) يوضح العوامل المؤثرة في الاتصال



مدي التفهم المشترك للقصد والمعني لمحتويات الإطار الفكري

قبول رفض إحاطة تبادل معلومات تبادل مشاعر شكروتقدير تصرف

ثانياً: النظريات المفسرة للعملية الاتصالية:

تعددت النظريات المفسرة للعملية الاتصالية نذكر منها علي سبيل المثال لا الحصر:

١- نظرية أرسطو.
٢- نظرية ابن خلدون.
٣- نظرية ستيفنسون.
٤- نظرية كولن.
٥- نظرية اسفيروس.
٦- نظرية لازار سفيلد.
٧- نظرية ويفروشانون.

وفيما يلي شرح مختصر لتلك النظريات كما يلي:

١- نظرية «أرسطو» في تفسير العملية الاتصالية:

قسم أرسطو الموقف الاتصالي إلي ثلاثة مراحل وهي:

أ - المرسل. ب- المستقبل. جـ- الرسالة.

وأوجب على المرسل أن يدرك ما يؤثر فى نفوس الجمهور من قيم ومبادئ ومعايير.

وذلك على أساس أن إدراك الجمهور للرسالة يتأثر بتفسيره لهذه الرسالة، وهذا التفسير يعتمد على الوضعية الاجتماعية للجمهور من حيث تنشئته الاجتماعية والإطار أو النسق القيمى الذى يأخذ به.

وتتفق نظرية أرسطو مع التطور والتقدم الاجتماعى الذى كان قائماً آنذاك حيث لا تستخدم فيه أية أدوات أو سائل اتصالية.

فضلاً عن أنها لم تتضمن الإشارة إلى عملية التغذية العكسية Feed back وأنه كان مركزاً على الجوانب النفسية للجمهور.

٢- نظرية «ابن خلدون» في تفسيرا لعملية الاتصالية:

أوضح ابن خلدون قصور الاتصال بين الماضى والحاضر، وأعزى ذلك إلى تشعبات الآراء والمذاهب بالإضافة إلى توضيح اثر التميز فى تقبل الرسالة الاتصالية، كما أوضح كيفية قبول الرسالة المنقولة إليه ما لم يفهمها تحت مرآة الأوضاع الاجتماعية السائدة، وبذلك لا يقع فى الخطأ.

ويعتمد الموقف الاتصالي علي العناصر التالية:

أ - المرسل. ب- الرسالة. جـ- المستقبل.

ومن الأهمية بمكان أن ابن خلدون قد الزم المستقبلين باستخدام منطقة الإمكان الاجتماعى لكل الرسائل التى تصل إليهم ويطالبهم بعدم الثقة فى الناقلين الذين ينزلق بعضهم لأرباب المناصب الكبرى لغاية فى نفوسهم ومن هنا فان جوهر نظرية ابن خلدون فى الاتصال يتألف من الحيقة فى الرسالة والأمانة فى المرسل والذكاء الاجتماعى فى المستقبل.

٣- نظرية «ستيفنسون Stevenson» في التحاليل الاتصالية:

ربط ستيفنسون بين نظريته فى الاتصال على أساس أن المستقبل يشعر بالاستغراق والثقة فيما يقرأ أو يشاهد لاسيما فى الاتصال الجمعى، ومن الضرورى أن تتخلل العملية الاتصالية بعض القطع الموسيقية أو الأغنيات الخفيفة لتقليل حالة الضغط الإعلامى على المستقبل ومن ثم يستمر التدفق الإعلامى بعد وقفات لإراحة المشاهدين أو المستمعين وتلك هى النظرية السائدة فى أجهزة الاتصال الجمعى المصرى ولاسيما الإذاعة أو التليفزيون.

وقد وضع ستيفنسون الشروط التالية:

- إلزام المرسل بأيديولوجية المجتمع التى من أهدافها ربط المواطنين بمجتمعهم والارتقاء بأذواقهم فى مختلف الجوانب الاجتماعية والثقافية.
- صياغة الرسالة فى أسلوب شيق يعتمد على الإمتاع بشكل يجعل المستقبل على اتصال مستمر بمصادر المعلومات.
- إتاحة الفرصة للمستقبل للدخول مع المرسل، حيث يؤدى ذلك إلى تكوين رأى عام مستنير.

٤- نظرية «كولن Coolen» في تحليل العملية الاتصالية:

تقوم هذه النظرية على أن عقل الإنسان المركز الرئيسى للاتصال بالنسبة للأنشطة سواء فى الإرسال أو الاستقبال ذلك أن العقل هو الذى يصوغ الرسالة التى يتولى الجهاز الصوتى توصيلها إلى المستقبل ويكمن فى العقل أيضاً الإدراك الذى يتولى استيعاب الرسائل بالإضافة إلى العمليات النفسية الأخرى مثل التذكر والانتباه التى تساعد على إرسال واستقبال تلك الرسالة.

ويعتمد «كولن» علي المصطلحات التالية:

١- المرسل ويستمد من عقله الرسالة التى يرغب فى توصيلها إلى شخص آخر.

٢- الرسالة والتى يصوغها بعقله فى شكل يمكن إدراكه من المرسل إليه.

٣- المستقبل ويستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر والإدراك والانتباه فى استيعاب تلك الرسالة.

٤- التغذية العكسية أو الرجع وهو الاستجابة للرسالة (المثير) تلك التى تعود إلى المرسل وبذلك تكتمل الدورة الاتصالية.

وبالتالى فان نظرية كولن تعتبر من النظريات المتكاملة لقيامها على أساس أن الاتصال دورة مستمرة.

٥- نظرية « لازارسفيلد Lazarsfeld »:

تركز النظرية على قياس استجابات المستمعين للإذاعة كوسيلة اتصال رئيسية وهو نفس الأسلوب الذى استخدمه زميله وابن وطنه وهو مورينو فى وضع نظريته المبتكرة فى قياس العلاقات الاجتماعية.

وقد وضع لازارسفيلد العناصر التالية ليتوفر في الموقف الاتصالي شروطه:

أ - المرسل وهو الذى يؤلف وينقل الرسالة.

ب- الرسالة وهى ما يرغب المرسل فى إرساله إلى المستقبلين من خلال وسائل الاتصال الجمعى.

جـ- المستقبل (الجماهير) وهى لا تتأثر بالرسالة مباشرة، وإنما يتأثرون أكثر إذا ما نقلت إليهم تلك الرسالة مرة أخرى عن طريق قادة الرأى.

وقد أضافت هذه النظرية إضافات كثيرة وجديدة إلى نظرية الاتصال وذلك مما نشعر به فى قرانا المصرية، حيث يلعب القلة من أبناء ا لقرية الذين نالوا حظاً قليلاً من التعليم مثل مجرد القراءة والكتابة (فك الخط) أو مدرسة التعليم الابتدائى أو الذين يملكون أجهزة الراديو يلعبون دوراً خطيراً فى تفسير الرسائل الاتصالية الأمر الذى يتطلب من القائمين على بحوث الاتصال فى أجهزتنا الاتصالية التركيز على هؤلاء حتى لا تصل وسائل تلك الأجهزة إلى الريفيين بصورة ملتوية.

٦- نظرية « أسفيروس Asferos »:

اعتبر ا سفيروس العملية الاتصالية ظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل الذى يتحقق فى المجتمع وعلى الارتباط ببقية الظواهر الاجتماعية الأخرى.

وأضاف أن هدف الاتصال زيادة تماسك المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة فان الوسيلة إلى ذلك سواء أخذت شكل التعبير الظاهرى مثل الكلام والغناء أو التمثيل أو الفن التشكيلى ليست هى بيت القصيد، وأن المهم هنا هو الحقائق الكامنة وراء تلك الأساليب التعبيرية، على أساس أن ظاهرة الاتصال

الاجتماعى هو القوة الدينامية فى المجتمع لقيامه على الأخذ والعطاء أى الإرسال والاستقبال المتفاعلين.

ويقوم الموقف الاتصالي في نظريته علي:

١- المرسل هو المجتمع.

٢- الرسالة وهى التعبير الموضوعى عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.

٣- المستقبل وهو المجتمع أيضاً.

٤- وسائل الاتصال مثل الإذاعة والتليفزيون والصحف... الخ.

٧- نظرية ويفر وشانون Wefer & Slanon »:

يمكن تجزئة نظريتهما التى تعتمد على الرياضة فى الاتصال من خلال موقف اتصالى بين أخصائى اجتماعى ومبحوث من موقف من مواقف خدمة الفرد، حيث:

١- **المرسل:** (أخصائى اجتماعى) ينتخب أو يختار رسالة (مجموعة توجيهات يرغب فى توصيلها إلى مستقبل «مبحوث») الأمر الذى يضطر المرسل إلى تحويل رسالته إلى شكل أو هيئة أو رمز، بحيث يمكن نقلها عبر قنوات الاتصال إلى المستقبل (المبحوث) وبذلك يكون عقل الأخصائى الاجتماعى هو مصدر المعلومات.

٢- **الرسالة:** هى عبارة عن مجموعة توجيهات بين أخصائى اجتماعى إلى مبحوث، يتولى صوت الأخصائى الاجتماعى توصيلها وتقوم الموجات الصوتية بدور قناة الاتصال الرئيسية لعملية الاتصال غير أنه والحالة هذه فمن النادر أن تكون عملية نقل المعلومات محكمة أو دقيقة، فالرموز، التى تنتقل بواسطة مصدر المعلمات قد لا تعبر تماماً عن النتائج الموجودة، حيث قد تطمسها إضافات أو مبالغات غير ضرورية، مثل تلك الأخطاء التى قد تقع فى عملية إرسال برقية تلغرافية سواء خلال تلفيها أو نقلها بجهاز التلغراف.

٣- **المستقبل:** وهو الذى يتلقى الرسالة ويقوم بتحويلها إلى شكل أو الرموز الذى كان عليه فى هيئته الأولى، وبذلك يكون عقل المبحوث هو الهدف الذى يرمى الأخصائى الاجتماعى إلى وصول التوجيهات إليه. على حين تمثل أذن المبحوث جهاز الاستقبل الذى يتلقى المعلومات.

ثالثاً: مقومات الاتصال الفعال:

يتوقف نجاح الاتصال ليس مجرد وضوح الهدف من الاتصالات وتوفر الطرق والوسائل المختلفة لإسال واستقبال المعلومات ولكننا نستطيع أن نحدد عوامل ثلاثة رئيسية يتوقف عليها نجاح أو فاعلية عملية الاتصال:

- كفاءة وجود عملية الإرسال من المرسل.
- ضمان إدراك وفهم الراسلة من المستقبل.
- انعدام أو تقليل عوامل التشويش.

وأهم المقومات التي تضمن كفاءة وفاعلية العملية الاتصالية:

١- توفر مهارات الاتصال:

يحتاج الاتصال إلى اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق الفاعلية والنجاح للقائمين به والعمل على تنمية هذه المهارات بحيث يستطيع المشارك فى عملية الاتصال من التعبير الواضح والدقيق عن مشاعره أو استيعاب ما يقوله الآخرين.

ومن المهارات الأساسية مهارة إرسال واستقبال المعلومات فى الاتجاهين بما يساعد الأفراد على بناء علاقات اتصالية فعالة ويستطيع الراسل أن يوفر حد أدنى من الضمانات لنجاح رسالته إذا تم مراعاة العناصر التالية:

- التحديد الدقيق للمعلومات المرسلة.
- اختيار أفضل الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات.
- الإلمام بخصائص الأفراد المستقبلين للمعلومات.
- تحديد المعوقات التى يمكن أن تصادف عملية الاتصال وبذلك الجهد لتقليل تأثيرها.

٢- الوضوح والتناسق بين مكونات عملية الاتصال:

تتحقق فاعلية عملية الاتصال عندما يكون الأفراد المشاركون فيها على درجة عالية من الوعى بمكوناتها ومقوماتها وأهدافها.

فاستقبال الأفراد للمعلومات ناقصة أو غامضة أو غير كافية أو متناقضة يخلق حالة من التوتر تؤدى إلى اتجاه الفرد للتسعى للحصول على معلومات جديدة لتخفف أو تمنع حالة التوتر، ويمكن أن يتحقق ذلك عن طريق إضافة أو

تغيير عناصر معرفية، أو العمل على تقليل أهمية بعض هذه العناصر ويتم التناسق والاتزان لدى الفرد على ثلاث مراحل.

- الحالة العادية (عندما يكون الفرد متزناً).
- تدخل قوى أو أحداث معينة لتغير من هذه الحالة.
- نشاط وعمليات داخلية لاستعادة الاتزان.

ويرى الباحث أن توفر المهارات وتحقيق التناسق والتوازن لدى المرسل والمستقبل جوانب أساسية لأنها تحقق التهيئة المناسبة لإرسال الرسالة أو لاستقبالها بالإضافة إلى التحديد الواضح والمحدد لكيفية القيام بعملية الاتصال حتى تحقق أهدافها.

٣- القدرة علي مقاومة المؤثرات الخارجية والذاتية:

وتمثل القدرة الداخلية للأفراد فى مقاومة الاستجابة لمؤثرات الخارجية أهمية كبيرة فى فاعلية الاتصال فالاستجابة للمؤثرات الخارجية يعنى استسلام الفرد لهذه المؤثرات وبالتالى يأتى سلوك غير مناسب لا يقره المجتمع رغم أنه قد يتم فى الخفاء.

٤- تنشيط السلوك الاتصالي:

الاتصال ظاهرة اجتماعية ونفسية ويقف وراء الاتصال قوى محركة وموجهة لتنشيط عمليات التبادل المعرفى بين طرفى عملية الاتصال ويتوقف **تنشيط السلوك الاتصالي علي ثلاثة وظائف:**

- الوظيفة الأولى التنشيط والتحريك.
- الوظيفة الثانية هى التنظيم والتوجيه.
- الوظيفة الثالثة هى التقييم (التغذية العكسية).

٥- بيئة الاتصال:

يؤثر المناخ النفسى والاجتماعى الذى يسود بين الأطراف التى يتم بينها الاتصال على مدى دقة إدراكهم لمعارف والاتجاهات ويؤثر القادة بصورة كبيرة على تحديد طبيعة المناخ الاجتماعى والنفسى وانعكاس ذلك على خصائص السلوك الأتصالى بين الأفراد فعندما يضعف دور القائد يتسم المناخ الاتصالى

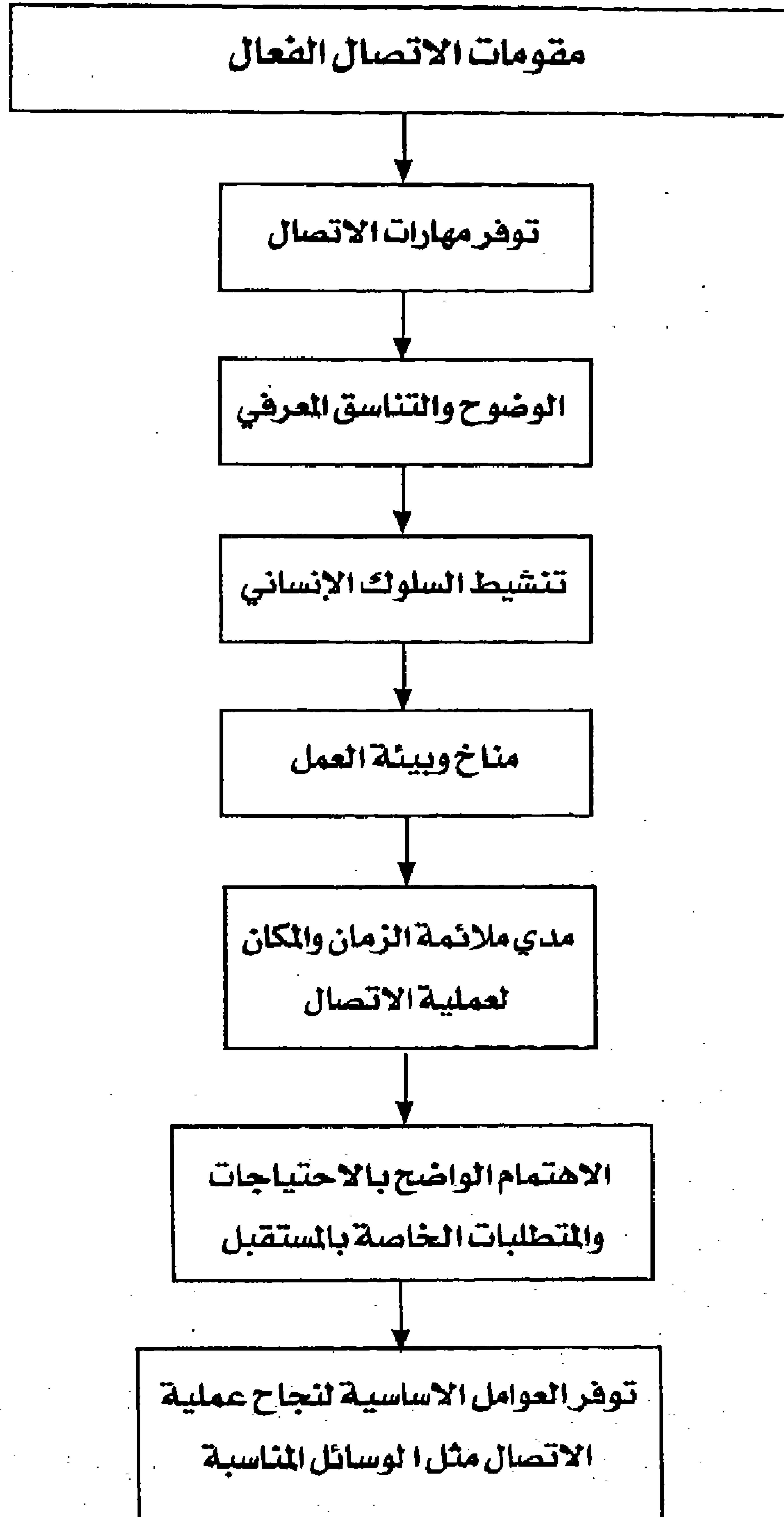
بالفوضى وانتشار السلوكيات غير المناسبة وتظهر عملية الاتصال على أنها فوضوية ويشوبها الغموض المعرفى وانعدام أو ضعف معايير الضبط السلوكى.

وتختلف الأنماط السلوكية للأفراد طبقاً لنوع المناخ الذى يتكون فى مجال العمل الذى ينتمى إليه هولاء الأفراد فمع أن القائد الاوتوقراطى ينجح فى خلق مناخ أكثر توجهاً ناحية الإنتاج والعمل إلا أن ذلك يرتبط بوجوده مع أفراد الجماعة التى يقودها طوال الوقت حيث اصبحوا أكثر اعتماداً عليه وفى المناخ الديمقراطى لا يتأثر العمل لغياب القائد حيث يشجع على الاتصال والتشاور والتعاون من أعضاء الجماعة.

ويجب أن نراعى تلك المقومات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية الاتصال فى الأجهزة الحكومية بصفة خاصة من حيث أنه من الضرورى توفر مهارات الاتصال لدى العاملين مثل استقبال المعلومات من الرؤساء والقادة فى العمل بطريقة صحيحة ومحددة لإمكان تنفيذها فى الإطار الخاص بها بالإضافة إلى أن عملية الاتصال تتجه إلى تنشيط التفاعل بين العاملين وبينهم بين الرؤساء من خلال الحصول على رد فعل وصياغة فى شكل سلوك مرتبط بأهداف العمل فى هذا المجال كما يتضح من العمل بتلك الأجهزة فى المطار أن بيئة الاتصال لها أهمية واضحة من حيث أن المناخ السائد فى العمل، والعلاقات الودية والرسمية الواضحة والمحددة للأدوار والمسئوليات تؤثر فى تحقيق أهداف العمل ومن خلال تحقيق كفاءة الأداء لدى العاملين كذلك نلاحظ أن السلوك الذى يقوم به العاملون سواء كان سلوكاً مهنياً أو إنسانياً فهو يعبر عن طبيعة الاتصال ومضمونه وأهدافه فى كل جهاز من الأجهزة العاملة بل وفى تنظيم العلاقة بين تلك الأجهزة.

فلو كان السلوك يرتبط بالخبرات المهنية والعلمية لدى العاملين فى موقف اتصالى معين فأنه يؤثر فى كفاءة الأداء فى حالة استخدام الوسائل الملائمة لتحقيق هذا الهدف مثل استخدام النماذج العلمية والعملية ولو كان السلوك يرتبط بتحسين العلاقات وتحقيق التقارب الاجتمعى بين العاملين فى الحدود الموضوعية فهنا قد نستخدم المحادثات التليفونية أو المقابلات المباشرة وبالتالى يمكن أن تتوفر المقومات الأساسية التى تحقق أهداف الاتصال فى الأجهزة العاملة بالمطار مثلاً كنموذج لمجال العمل يرتبط دائماً بالاتصال ومكوناته المختلفة.

شكل رقم (٥) يوضح مقومات الاتصال الناجح



الفصل الرابع

الموجهات الأساسية لعملية الاتصال

أولاً: الاتصال والمعرفة.

ثانياً: الاتصال والحاجات الإنسانية.

ثالثاً: الاتصال والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية في إطار العولمة.

الفصل الرابع
الموجهات الأساسية لعملية الاتصال

مقدمة:

تطورت عملية الاتصال تطور هائل من حيث المعارف العلمية، والمعلومات المتدفقه، والبيانات الغزيرة التس تستند عليها وترجع اليها فى مختلف نواحى الحياة سواء من حيث جوانبها الاقتصادية، الاجتماعية، السيكولوجية، السياسية، الثقافية، وغيرها من الجوانب.

يناقش الفصل الرابع أهم الموجهات التى تؤثر فى عملية الاتصال سواء من حيث المعرفة، أو التعديل (التغيير التى حدث فى التعبير عن الحاجات الإنسانية وأهمية الحصول عليها واشباعها بالأساليب المناسبة) وكذلك من حيث مدى تأثر عملية الاتصال بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية وعلاقة ذلك بأهمية الاتصال ووسائله من أجل تبادل الآراء والمشاركة فى إتخاذ القرارات للوصول الى ما هو أفضل للحياة الانسان.

أرتبط هذا الفصل بالتغيير من كافة جوانبة خاصة فى الآونه الآخيرة سواء كان اقتصادياً أو اجتماعياً أو ثقافياً ومدى امكانية مواجهة تلك التغيرات بالاساليب المناسبة.

نتناول أهم جوانب تلك العلاقة من خلال ما يلي:

أولاً: الاتصال والمعرفة:

فى هذا الفصل دراسة العلاقة بين الاتصال والمعرفة من حيث المفاهيم الأساسية للمعرفة، مصادر المعرفة، صعوبات اكتشاف المعرفة، طرق استخدام الحاسوب (الكومبيوتر)، العلاقة بين الاتصال والمعرفة واستخدامها وصعوباتها.

وتعرف تلك الجوانب علي النحو التالي:

(١) مفهوم المعرفة:

المعرفة هى الإضافة العلمية والثقافية لموضوع معين مما يؤدى إلى اتساع

الإدراك الإنساني وقدراته على مواجهة المشكلات والمواقف المختلفة ارتباطاً بعمليات الاستنتاج من مصادر متعددة.

ويمكن أن نضع تعريف إجرائياً علي النحو التالي:

أ - المعرفة هي المكونات التي نحصل عليها من مصدر أو أكثر.

ب- استخدام المكونات في علاج المشكلات ومواجهة المواقف المختلفة.

جـ- الحصول على المعرفة من مصادر مختلفة كالمراجع، الكومبيوتر، الدراسات والبحوث، المؤتمرات.

د - القيام بعمليات استخلاص واستنتاج لمصادر معينة تحصل بعدها على مفاهيم ومصطلحات وجوانب تمثل إضافة لما توصل إليه الإنسان.

(٢) عرض المعرفة:

يتم تنظيم المعرفة من خلال إعدادها للعرض الذي يتضمن الشكل العام، المضمون، التسجيل بداية لتوظيف المعرفة في المجالات الخاصة بها.

(٣) هندسة المعرفة:

هندسة المعرفة هي الحصول على أسس وأدوات بحث للتغلب على المشكلات التي تتطلبها المواقف والقضايا التي يمكن أن نحصل منها على المعرفة.

كما تشتمل هندسة المعرفة الاستعانة بالخبراء في شرح القوانين والنظريات التي يمكن استخدامها لحل بعض المشكلات، حيث أن هناك معارف لا يحللها أو يشرحها سوى الخبراء المتخصصين في هذا المجال.

وهندسة المعرفة يمكن أن تحدد كما يلي:

١- هندسة المعرفة ترتبط باكتساب المعرفة وشرحها واستمراريتها.

٢- تنظيم المعرفة بالأدوات والأساليب المناسبة كالحاسوب.

٣- إمكانية الإضافة أو التغيير دون التأثير على المضمون الفعلي لبناء وتنظيم وتوظيف المعرفة.

(٤) استمرارية المعرفة:

استمرارية المعرفة توضح أنها معرفة صحيحة ومؤكدة كما أنها معرفة واقعية وليست غير محددة، وتستمر المعرفة حتى تتضح الهوية الخاصة بها.

نحدد تعريفاً إجرائياً لمعرفة واستمراريتها:

أ – الحصول على المعرفة عن مصادرها بشكل متصل.

ب– المعرفة تؤكدها شواهد وحقائق معينة متطورة.

جـ– وضوح هوية المعرفة واستخداماتها.

د – توفر تراث معرفي مرتبط بموضوعات ومجالات معينة.

(٥) مجال المعرفة:

هو الإطار العام الذى يمكن أن نستخلص منه المعرفة بأنواعها المختلفة حيث تتضمن ذلك الإطار حقائق وأحكام واستنتاجات علمية معينة وذلك من مصدر واحداً من عدة مصادر.

ويمكن أن نحدد التعريف الإجرائي التالي:

١– استخلاص المعرفة من مصادر معينة لها خبرات واضحة.

٢– المعرفة تشمل الحقائق والموضوعات المحددة.

٣– استنتاج المعرفة من خلال عمليات التطوير والتحديث.

٤– يختلف مجال المعرفة من حيث الشكل والمضمون طبقاً لميدان الحصول والاستخدام للمعرفة.

الموضوع الثاني: مصادر المعرفة:

تعددت مصادر المعرفة التى يمكن الاستعنة بها والحصول على الحقائق والمعلومات المختلفة **ويمكن أن نحدد أهم تلك المصادر كما يلي:**

(١) أهم المصادر:

- **المصدر الأولي:** الكتب والمراجع العلمية.
- **المصدر الثاني:** الأفلام السينمائية وأفلام الفيديو.
- **المصدر الثالث:** استخدام الحاسوب (الكومبيوتر).
- **المصدر الرابع:** الصور المعبرة عن مواقف معينة.
- **المصدر الخامس:** القصص والحكايات التاريخية والاجتماعية.
- **المصدر السادس:** الروايات والمشاهد الميدانية.
- **المصدر السابع:** الدراسات والبحوث العلمية.

وفيما يلي شرح أهم تلك المصادر:

المصدر الأول: الكتب والمراجع العلمية:

مرجع الكتاب من المصادر الهامة للحصول على المعرفة بأنواعها المختلفة حيث تعددت أنواع الكتب والمراجع أصبحت تتضمن العديد من المعارف التي يمكن أن نحددها كما يلي:

(أ) **المعرفة العلمية:** أى النابعة من الدراسات والبحوث العلمية.

(ب) **المعرفة الثقافية:** أى المرتبطة بالجوانب المادية واللامادية لمجتمع معين.

(جـ) **المعرفة التكنولوجية:** المعرفة المرتبطة بالحاسوب واستخداماته.

(د) **المعرفة الطبية:** المعرفة الخاصة بالجوانب الصحية والطبية.

(هـ) **المعرفة الاقتصادية:** المعرفة المتعلقة بالموارد والإنتاج وسوق العمل.

(و) **المعرفة الفنية:** وهى المعرفة التى تتعلق بالفنون على اختلاف ألوانها.

(ز) **المعرفة المهنية:** وهى تملك المعرفة الخاصة بمهنة معينة وتشكل هوية من ينتمى إليها.

ويمكن إضافة أنواع مختلفة من المعارف المتنوعة والمتعددة.

المصدر الثاني: الأفلام السينمائية وأفلام الفيديو:

وتمثل الأفلام مصدر هام من مصادر المعرفة حيث أن الأفلام وسيلة جاذبة ومشوقة لكل من يستخدمها ويوظفها فى العمل الذى ينتمى إليه وعلينا ان نحدد أهم أنواع الأفلام التي يمكن أن تقدم الحقائق والمعلمات التي تمثل المعرفة علي النحو التالي:

١- الأفلام العلمية الخاصة بالاكتشافات العلمية.

٢- الأفلام التى توضح أفكار وحقائق العلماء.

٣- أفلام التوعية التى تواجه المشكلات والمواقف.

٤- الأفلام التى تقدم حقائق ومعلومات ثقافية من التاريخ والأماكن السياحية، والأماكن التى لها أهمية فى التاريخ.

٥- الأفلام الخاصة بالموضوعات الصحية والطبية مثل مشاهدة الأفلام التى

تحكى أهمية علاج الأطفال من الأمراض المعدية وكيف نواجه الإدمان، وكيف نواجه الإيدز.

٦- الأفلام الموضحة لمواجهة مشكلات المجتمع وتتقبل دور أجهزة المجتمع المعرفى ومشاركته فى تحقيق أهداف التنمية من جوانبها المختلفة.

المصدر الثالث: استخدام الحاسوب (الكومبيوتر):

يستخدم الحاسوب فى مجالات متعددة بل أنه أصبح وسيلة أساسية فى مجالات الحياة المختلفة، ولا شك فى ان استخدام الحاسوب يؤدى إلى تخفيض أو الحد من المشكلات المحتملة وبخاصة تلك التى تتعلق بالانحياز غير المقصود والغموض وهذه المشكلات تتحدد فى جميع المعلومات لبناء القاعدة المعرفية

ويمكن أن نحدد أهم استخدامات الحاسوب في الجوانب الآتية:

أ١- تخزين المعلومات والحقائق والرجوع إليها عند الضرورة.

٢- إجراء العمليات الإحصائية والتنظيمية المختلفة للحقائق والمعلومات التى يتم الحصول عليها.

٣- الاتصال بين الأفراد والمؤسسات المختلفة.

٤- البريد الإلكترونى لإجراء بعض العمليات أو المشاركة فى بعض المشروعات والإجراءات الخاصة للأفراد والمؤسسات.

٥- الحصول على المعلومات والحقائق المحلية والعالمية من المؤسسات والمشروعات والبرامج المختلفة.

وللحاسوب فوائد متعددة من أهمها التسجيل والحفظ دون وجود أى معوقات و تلف لتلك البيانات والحقائق المختلفة.

المصدر الرابع: الصور المعبرة عن مواقف معينة:

حيث تقدم تلك الصور مصادر واقعية حقيقية عما يتم فى المواقف المختلفة وما هى المكونات أو المحتويات التى تتضمنها تلك المواقف وتفيد تلك المواقف

وتفيد تلك الصور في الجوانب الآتية:

١- تصوير الوقائع كما هى دون تغيير أو تعديل فى المونات التى يحتويها.

٢- الصور تساعد على التركيز والتحديد فيما يتم مواجهته بالشكل المناسب لتلك المواقف.

٣- الوصول إلى جوانب تعبيرية يمكن أن نصل إليها من خلال استخدام تلك الصور.

٤- الصورة وسيلة جاذبة لكي نتعرف على ما يوجد في الواقع بالشكل الحقيقي.

٥- يمكن الاحتفاظ بالصور والرجوع إليها عند الضرورة ليس لقراءة الواقع كحقائق بل لمشاهدته من وقت لأخر عند الضرورة.

المصدر الخامس: القصص والحكايات التاريخية والاجتماعية:

القصص عبارة عن إعادة وقائع معينة وسرد ما يدور فيها بشكل متسلسل موضحاً الجوانب المرتبطة فيما بينها ولذلك تعد القصص والحكايات من النماذج المستخدمة في الحصول على المعرفة المناسبة لبعض الموضوعات **ويمكن أن نحدد فيما بعد أهم مزايا القصص والحكايات كما يلي:**

١- القصص تتضمن حوادث ووقائع متعددة يمكن أن نحصل عليها من خلال متابعة ما تتضمنه تلك القصص والوقائع.

٢- القصص والحكايات وسائل لها جاذبية معينة تدفع الإنسان للإطلاع عليها والاستعانة بها من خلال التركيزعلى ما تتكونه من حقائق ومعلومات.

٣- ارتباط القصص والحكايات بشخصيات وأزمنة معينة تساعد في الحصول على معارف نوعية ومختلفة يمكن الاستفادة منها.

٤- القصص والحكايات تفيد في التعرف على المصادر الحقيقية للمعرفة من خلال تصوير الشخصيات لما يدور في حياتها الحقيقية وما تقوم به تلك الشخصيات من سلوكيات وأفعال محددة.

المصدر السادس: الزيارات والمشاهدات الميدانية:

تعبر الزيارات والمشاهدات عن ارتباط المعرفة بالواقع الفعلي لما يدور في المجتمع والعوامل المؤثرة منه **وتعد الزيارات والمشاهدات من المصادر الهامة في الحصول على المعرفة للأسباب الآتية:**

١- القيام بالزيارات والمشاهدات في الواقع المجتمعي وبالتالي سوف نشاهدها كما هي دون تغيير أي جوانب مرتبطة بها.

٢- ارتباط الزيارات والمشاهدات باستخدام الحواس الإنسانية على اختلافها مثل

حاسة النظر، حاسة الاستماع وغيرها مما يساهم فى تحقيق التركيز والانتباه اللازم لتلك المشاهدات والزيارات.

٣- الزيارات والمشاهدات نماذج فعلية لمصادر المعرفة واستخدامها على النحو المناسب لها فى الواقع.

٤- الزيارات والمشاهدات مجالات لها أهمية فى التعرف على معارف وحقائق توضح خصوصية الموضوعات وأهميتها بل إنها قد تقدم معارف جديدة لأول مرة يحصل عليها من يشاهدها مثال المشروعات الصغيرة والتعرف على خطوات ومراحل المشروع والعائد الذى يمكن أن يحققه.

٥- يستطيع الإنسان الزيارة والمشاهدة للموضوعات بأساليب مختلفة ومنها زيارة المواقع الفعلية مثل موقع مشروع توشكى، أو مشاهدة ميدانية للتدريبات التى يحصل عليها من يشتركون فى برامج خدمة البيئة، وكذلك مشاهدة المناطق والزيارات الخاصة بها للتعرف على التقاليد الموجودة فى المجتمع الريفى أو دراسة مرحلة تاريخية معينة.

٦- الزيارات والمشاهدات يمكن أن تتم بطريقة فردية أو اجتماعية حيث أن هذه الوسائل مرغوبة من كل الفئات كما أنها تجعل الفرد يتفاعل مع تلك المكونات الموجودة والزيارات والمشاهدات.

المصدر السابع: الدراسات والبحوث العلمية:

الدراسات والبحوث العلمية سواء كانت البحوث فى المجالات الاجتماعية أو الطبيعية على اختلاف أنواعها، حيث تعد الدراسات والبحوث هى الإطار العام الذى يتضمن كافة الحقائق والمعلومات والمعارف التى تم استخدامها أو التى تم الوصول إليها من خلال إجراء تلك الدراسات والبحوث على اختلاف أشكالها وأنواعها.

وأهم أنواع البحوث التي يمكن أن تمثل المصادر الأساسية للمعارف علي اختلاف أنواعها وهي كما يلي:

النوع الأول: البحوث النظرية التى تهتم بالتوثيق والتحليل والتعرف على القدرات أو مناقشة الموجهات الأساسية فى ممارسة أعمال أو مهن معينة مثل

دراسة الموجهات الأساسية فى ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، التحليل العلمى للنظريات العلمية التى تستند عليها ممارسة العمل مع المعاقين ذهنياً فى مستويات معينة.

النوع الثاني: المسوح الاجتماعية وهى تلك البحوث التى تسعى للحصول على أكبر قدر من المعلومات والبحث فى المعارف التى تتعلق بها وإيجاد العلاقة بينها من الجوانب المختلفة حتى تتضح الصورة الشاملة لموضوع الدراسة.

النوع الثالث: البحوث الوصفية وهى تلك البحوث التى يمكن أن تصنف موضوع الدراسة من كافة الجوانب ثم تحديد الجوانب المعرفية المتصلة به فقد يتم وصف مشكلة الزيادة السكانية وتحليلها من كافة الجوانب ثم وضع المعارف العلمية التى يمكن أن تستخدم فى عملية التفسير والتحليل لتلك الموضوعات.

النوع الرابع: البحوث التجريبية وهى تلك البحوث التى تسعى إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات المختلفة فى مواقف معينة من خلال إجراء التجارب سواء كان ذلك مواقف معينة من خلال إجراء التجارب سواء كان ذلك فى الواقع الفعلى أو إجراء التجارب فى مجالات تعد لهذا الغرض.

ويمكن الاستفادة من الدراسات والبحوث على النحو التالي:

١- التعرف على الإطار النظرى الذى يرتبط بتلك الدراسات وبالتالى يمكن التعرف على المعرفة العلمية التى يتكون منها.

٢- تحديد النظريات العلمية التى تستند عليها تلك الدراسات والبحوث وبالتالى يمكن أن نستخلص من تلك النظريات معارف علمية تخصصية تساهم فى فهم ودراسة المشكلات والمواقف التى تواجهها.

٣- التعرف على النتائج التى توصلت إليها الدراسات والبحوث فى مختلف المجالات والعمل على الستنتاج بعض الجوانب المعرفية التى تتضمنها تلك النتائج مثل نتائج بحوث رعاية أطفال بلا مأوى والوصول إلى معارف خاصة بشخصية طفل بلا مأوى، كذلك السلوكيات التى يمارسها هؤلاء الأطفال.

٤- التعرف على المضمون العلمى والمهنى للدراسات والبحوث حيث يمكن تكوين

المعارف التى تتعلق بالمضمونين معاً ومعرفة مكونات كل منها فهناك معارف تتعلق بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ترتبط بالمضمونين معاً وكذلك هناك معارف ترتبط بالمضمون العلمى مثل تحديد مشكلة الدراسة الخاصة بالإدمان ومعنى الإدمان علمياً.

وبالتالى يستطيع من يطلع ويدرس تلك البحوث والدراسات أن يحصل على مجموعة من المعارف العلمية التى لها أهمية فى مجالات الدراسة والبحث ولذلك لها أهمية فى عمليات الاتصال على اختلاف أنواعها.

نستخلص مما سبق أن هناك مصادر متعددة للمعرفة منها ما هو متاح فى مجالات معينة أو أنه من الضرورى أن نسعى إلى اكتشاف تلك المعارف ومحاولة تحديدها وتصنيفها وتوظيفها بالأساليب التى تناسب مجالات استخدامها بالشكل والمضمون الذى يتناسب مع تلك المعارف التى نحصل عليها.

الموضوع الثالث: العلاقة بين المعرفة والاتصال:

من المعروف أن هناك علاقة وثيقة بين المعرفة والاتصال حيث أنه لا يمكن أن تتم عملية الاتصال دون أن تستند على معارف علمية أو تخصصية بموضوعات ومجالات معينة لأن الاتصال يرتبط بتلك المعارف منذ بداية عملية الاتصال حتى نهايتها.

ويمكن أن نحدد أهم أنواع المعرفة التي تستند عليها عملية الاتصال علي النحو التالي:

١- المعرفة الخاصة بموضوع الاتصال مثل موضوع تنظيم الأسرة، مكافحة الإدمان، المشروعات الصغيرة.

٢- المعرفة الخاصة بكيفية التعامل مع المستفيدين بعملية الاتصال (المستقبل) من حيث الخصائص، المشكلات، القدرات التى يتميزون بها وغيرها من الجوانب التى ترتبط بهم.

٣- المعرفة الخاصة بالوسائل والأساليب التى يمكن أن تستخدم فى عملية الاتصال لأن كل وسيلة أو أسلوب له جوانب تميزه عن باقى الوسائل.

وبالتالي لابد من التعرف علي ما تتميز به تلك الوسائل والأساليب من الجوانب الآتية:

أ - المسميات التى تطلق على الوسيلة توضح تخصصة الوسيلة والموضوع مثل وسيلة تكنولوجية، وسيلة طبية، وسيلة إعلامية.

ب- مكونات تلك الوسيلة من الوسائل وما تختص به من خصائص.

جـ- الموجهات المعرفية المرتبطة بالوسيلة فهناك موجه مدنى، موجه دينى، موجه ثقافى وكل منها يجب التعرف عليه.

د - تحديد استخدامات تلك الوسيلة ومعر فة العمليات الأساسية الخاصة بها.

هـ- تحديد الأساليب التى تتميز بها كل خطوة أو عملية من عمليات الاتصال مثل المعرفة الخاصة بأساليب التدخل المهنى فى الخدمة الاجتماعية.

٤- المعرفة الخاصة بالبيئة التى يتم فيها الاتصال لأن كل بيئة من البيئات لها مواصفات وخصائص خاصة بها دون باقى البيئات وبالتالى يمكن تحقيق النجاح فى الاتصال من خلال مراعاة ما تم الحصول عليه من معارف أساسية تتعلق بدراسة البيئة التى سوف تتم فيها عملية الاتصال.

٥- المعرفة الخاصة بالمهارات المطلوبة توفرها فى شخصية (المرسل) لأن المهارات تساهم فى نجاح عملية الاتصال وعند التعرف عليها ومحاولة التدريب لاكتسابها يعتبر شرطاً أساسياً فى القيام بالاتصال وتحقيق النجاح المرغوب منها.

٦- المعرفة الخاصة برد الفعل أو التغذية الراجعة من القيام بعملية الاتصال لأن الاتصال لا يمكن تفعيل مكوناته والاستفادة منها دون الحصول على جوانب معرفية تتعلق بردود أفعال المستقبل الذى حصل على الرسالة.

الموضوع الثالث: كيفية استخدام المعرفة في عملية الاتصال:

يمكن استخدام المعرفة خلال عملية الاتصال خلال الخطوات التالية:

١- تحديد أهداف الاستخدام المعرفى فى عملية الاتصال فهى من أجل وضع الرسالة، دراسة المستفيدين، تحليل ردود الأفعال.... الخ.

٢- تحديد مصادر المعرفة التى سوف تستخدم مثل البحث فى النظريات العلمية، أو التعرف على الدراسات والبحوث.

٣- الانتقاء والاختبار للمعرفة التى سوف يتم تحديدها لاستخدامها من خلال عملية الاتصال.

٤- تحديد المرحلة التى سوف يتم استخدام المعرفة فى نطاقها مثل بداية الاتصال، أثناء القيام بالاتصال، نهاية عملية الاتصال.

٥- إيجاد العلاقة بين الجوانب المعرفية والمكونات الأساسية لعملية الاتصال وإيضاح كيفية توظيف المعرفة فى هذا الإطار.

٦- الاهتمام بالتكوين المعرفى الناتج من بناء معرفى جديد يستند على المعارف التى توصلنا إليها مثل المعرفة الخاصة بالموضوعات السلوكية والمرتبطة بالنظرية السلوكية والنماذج السلوكية فهناك الموقف السلوكى، السلوكيات المتوقعة، السلوك القيادى.

٧- يفضل وضع المعارف التى كانت تستخدم قبل عملية الاتصال وتحدد التطورات التى ارتبطت بها عملية الاتصال وساهمت فى تكوين معرفى جديد.

٨- وضع تصور للتوقعات الخاصة بالاستفادة من الاستعانة بالمعارف العلمية والمهنية التى تستند عليها عملية الاتصال فى كل مر احلها.

الموضوع الرابع: الصعوبات التي تواجه استخدام المعرفة في عملية الاتصال:

يواجه الاتصال صعوبات متعددة من بينها الصعوبات الخاصة باستخدام المعرفة **والتي يمكن أن نحددها كما يلي:**

الصعوبة الأولي: صعوبات راجعة إلى الاعتماد على المعارف التقليدية وعدم الرغبة فى التطوير المعرفى.

الصعوبة الثانية: صعوبات راجعة إلى الاهتمام بالجوانب الإجرائية دون ربطها بالجوانب المعرفية التى توجه عملية الاتصال.

الصعوبة الثالثة: صعوبات راجعة إلى عدم توفر المصادر الكافية التى يمكن أن نحصل منها على المعرفة اللازمة لهذا الغرض.

الصعوبة الرابعة: عدم استخدام الأجهزة التكنولوجية التى يمكن أن تفيد فى الحصول على المعارف المتنوعة والمتطورة.

الصعوبة الخامسة: عدم ا ختيار الشخصية المناسبة للقيام بعملية الاتصال التى يجب أن تتوفر لديها المعرفة اللازمة لنجاح عملية الاتصال.

الصعوبة السادسة: عدم التدريب على كيفية توظيف المعرفة التى نحصل عليها بما يتمشى مع تحقيق أهداف الاتصال.

الصعوبة السابعة: ارتباط بعض عمليات الاتصال بنماذج معرفية معينة دون غيرها مما قد يضع الحدود فى البحث عن معارف جديدة.

الصعوبة الثامنة: الاعتقاد الخاطئ بأن المعارف العلمية والمهنية من أجل الدراسة والبحث وليس من أجل توظيفها فى عملية الاتصال بكافة جوانبها.

ثانياً: الاتصال والحاجات الإنسانية:

الاتصال كعملية إنسانية تتم بين طرفين حول موضوع معين من أجل تحقيق أهداف محددة مرتبطة بالفرد والجماعة والمجتمع، كذلك فان الحاجات الإنسانية وإشباعها ضرورة أساسية ولذلك نوضح فيمما يلى ماهية العلاقة بين الاتصال والحاجات الإنسانية، وكيفية تحقيق عملية الإشباع المناسب لتلك الحاجات أو تعديلها وكذلك تغييرها عند الضرورة.

ونناقش تلك العلاقة من خلال الجوانب الآتية:

الجانب الأول: ماهية الحاجات الإنسانية:

نعبر عنها من خلال الإحساس بحالة من النقص والافتقار تقترن بنوع من التوتر والضيق لا يلبث أن يزول مجرد مواجهة تلك الحاجات وزوال النقص الذى يرتبطبها سواء كان النقص مادياً أو معنوياً. والحاجة فقد تعنى الدافع أدائها مرادفة للدافع والإنسان يسعى إلى إرضاء دوافع الفرد أى خفض ما يعانيه من ضيق وتوتر يثيره نشاط الدافع.

و أهم الحاجات الأساسية التي يسعي الإنسان إلي إشباعها هي ما يلي:

١- الحاجات العضوية.

٢- الحاجة للأمن.

٣- الحاجة إلى التقدير الاجتماعى.

٤- الحاجة إلى تأكيد الذات والتعبير عنها.

٥- الحاجة إلى الحرية والاستقلال.

٦- الحاجة إلى الاكتشاف والاستطلاع.

الجانب الثاني: أهمية دراسة الحاجات في تحقيق أهداف عملية الاتصال:

تتضح أهمية دراسة الحاجات الإنسانية من خلال ما يلي:

١- عند دراسة الحاجات الإنسانية يستطيع أن يقوم بعملية الاتصال أن يتعرف على الدوافع الكامنة وراء السلوك الإنساني الذى يمكن ان يمارسه الفرد خلال عملية الاتصال.

٢- أن معرفة الحاجات الإنسانية تجعل من يقوم بعملية الاتصال يراعى أهمية مواجهة تلك الحاجات سواء بتعديلها أو إشباعها بقدر الإمكان حتى يمكن مساهمة الفرد فى مية الاتصال وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

٣- عند دراسة الحاجات الإنسانية يمكن التعرف على المشكلات التى تواجه الإنسان وأسباب عدم مشاركته بفاعلية فى عملية الاتصال.

٤- عند دراسة الحاجات الإنسانية يسعى من يقوم بالاتصال بضرورة ارتباط موضوعات الاتصال بالحاجات التى يسعى إليها الفرد بالإضافة إلى ان اختيار الوسائل والأساليب لابد أن يكون مناسباً لطبيعة تلك الحاجات ومدى توظيف التعبير عنها لما يفيد عملية الاتصال وأهدافها.

٥- دراسة الحاجات الإنسانية تفيد من حيث تحديد الجوانب الأتية المرتبطة بالتوقعات الناتجة من عملية الاتصال وهي كما يلي:

(١) التوقعات السلوكية التى يمكن أن يسلكها الأفراد.

(٢) التوقعات الخاصة بالاتجاه التى يمكن أن تتكون لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات.

(٣) التوقعات الخاصة بالتساؤلات التى يمكن أن يقدمها المشتركين فى عملية الاتصال.

(٤) التوقعات من حيث المؤشرات التى تدل على فعالية عملية الاتصال.

الجانب الثالث: كيف تؤثر الحاجات الإنسانية في عملية الاتصال:

يمكن أن نحدد مدي تأثير الحاجات الإنسانية في عملية الاتصال من حيث المحددات التالية:

١- تأثير الحاجات فى تحديد موضوعات الاتصال حيث أن الموضوعات لابد أن ترتبط بخصائص الأفراد، ومشكلاتهم، وعلاقاتهم وكذلك بحاجاتهم الإنسانية التى يرغبون فى إشباعها وأنها تتطلب تعديلها أو تغييرها.

٢- تؤثر الحاجات الإنسانية فى تحديد الأساليب التى يمكن أن يتبعها من يقوم بعمية الاتصال فالحاجة للتقدير يمكن إشباعها من خلال عملية الاتصال عند رد الفعل نتيجة استقبال الرسالة التى تتضمنها عملية الاتصال.

٣- تؤكد الحاجات الإنسانية ومراعاة ضرورة إشباعها كلما أمكن ذلك أهمية أن تتضمن عملية الاتصال الرغبة فى الاكتشاف والاستطلاع والتعرف على كل ما هو جديد أو كشف ما هو الغموض؟ فى موضوعات معينة كالكومبيوتر أو التحدث عن الأمراض التى يسببها التدخين.

٤- تؤثر الحاجات الإنسانية فى عملية الاتصال من حيث أنها توجه العملية نحو تحقيق أهداف محددة لها أهمية فى حياة الإنسان مثل استخدام الاتصال من أجل تحقيق الأمن تأكيداً لإشباع الحاجة للأمن ومواجهة القلق والاضطراب الذى قد يتعرض له الإنسان.

٥- تؤثر الحاجات الإنسانية فى عملية الاتصال من حيث كلما تم مراعاة أهمية تلك الحاجات فى عملية الاتصال كلما ساهم ذلك فى تحقيق أهداف الاتصال واستمرارية الأفراد للمشاركة فى تلك العملية واستخدام الموجهات الناتجة نتيجة ممارسة تلك العملية والسعى نحو تحقيق أهدافها.

الجانب الرابع: الفروق الأساسية بين الحاجات الإنسانية للفئات العمرية المختلفة وعملية الاتصال:

ارتبطت الحاجات الإنسانية بالفئات العمرية المختلفة التي تنقسم بصفة عامة إلي المراحل الآتية:

المرحلة الأولي: مرحلة التنشئة والحضانة الميلاد حتى سته سنوات.

المرحلة الثانية: مرحلة الطفولة المبكرة وتتضمن المهد حتى تسع سنوات.

المرحلة الثالثة: مرحلة الطفولة المتأخرة وتتضمن من ٩ سنوات حتى ١٢ سنة.

المرحلة الرابعة: مرحلة المراهقة وتتضمن ١٢ سنة حتى ٢١ سنة.

المرحلة الخامسة: مرحلة الشباب وتتضمن من سن ٢١ سنة حتى ٣٥ سنة.

المرحلة السادسة: مرحلة النضج والاستمرار من ٣٥ - ٦٠ سنة.

المرحلة السابعة: مرحلة كبار السن من ٦٠ فيما فوق.

وهذه المراحل تختلف فيما بينها وبالتالى يؤثر ذلك فى عملية الاتصال وتحديد عناصرها المختلفة من أهداف ووسائل تساهم فى التأثير على شخصيات المستقبلين لموضوع أو لرسالة الاتصال بالإضافة إلى أن تلك المراحل وخصائصها يمكن أن تساهم فى وضع التوقعات المناسبة لما يمكن أن نصل إليه عند القيام بعملية الاتصال. **وحتي يمكن أن تكون هناك علاقة إيجابية واضحة بين عملية الاتصال وخصائص كل مرحلة كان من الضروري مراعاة ما يلي:**

١- دراسة خصائص المرحلة العمرية من كافة الجوانب النفسية، العقلية، الجسمية، الاجتماعية وتحديد أهم ملامح تلك الخصائص.

٢- التعرف على المشكلات التى قد تواجه كل مرحلة حتى يمكن مراعاة ذلك فى التعامل مع الأفراد فى تلك المرحلة، علي أن تكون عملية الاتصال متمشية مع تلك الجوانب وتساهم فى مساعدة الأفراد على مواجهة مشكلاتهم والاتجاه نحو الحياة الأفضل.

٣- مراعاة المتغيرات التى يمكن أن تؤثر فى عملية الاتصال مع كل فئة عمرية. فالتكنولوجيا واستخدامها من خلال الأجهزة المتخصصة كالكومبيوتر ووسائل الاتصال المختلفة أصبحت جانب أساسى فى حياة المراهقين والشباب والكبار أيضاً، كذلك فأن المسابقات والألعاب التكنولوجية أصبحت من هوايات المراهقين، بالإضافية إلى أن مراحل الشباب والنضج والكبار يحصلون على معلوماتهم وبعض البيانات التى يحتاجون إليها من استخدام الإنترنت ومواقعه المختلفة.

ولذلك تهتم كل فئة عمرية بالحصول على وسائل أو موضوعات تحقق إشباع حاجاتهم المرتبطة بنوعية تلك الموضوعات والتعرف عليها **وبالتالي فإن من يقوم بعملية الاتصال يراعي إشباع حاجات كل مرحلة من اتباع المراحل التالية:**

المرحلة الأولي: تحديد الحاجات الأساسية للمرحلة العمرية التى يوجه إليها موضوعات الاتصال من خلال دراسة المرحلة العمرية وخصائصها أو اكتشاف تلك الحاجات من خلال مواقف متعددة مثل مواقف الأنشطة التلقائية والمقصودة، وتنمية الحواس، واشباع الرغبة للاستطلاع ولاكتشاف.

المرحلة الثانية: اختيار الموضوعات والرسائل الإتصالية التى ترتبط بمراحل العمر وخصائصها وصياغة تلك الموضوعات بما يتلاءم مع طبيعة مرحلة العمر.

المرحلة الثالثة: تحديد الوسائل المناسبة للمرحلة العمرية بشرط أن تحقق هدف الاتصال وما يرتبط به من إشباع حاجات الإنسان المختلفة والمتعددة طبقاً للأولويات الخاصة بكل مرحلة.

المرحلة الرابعة: ضرورة القيام بعملية الاتصال فى إطار مناسب مع مرحلة العمر من حيث ملائمة القائم بعملية الاتصال ومهاراته مع مرحلة العمر، كذلك تنفيذ عملية الاتصال فى المناخ الذى يناسب المرحلة العمرية فالاتصال مع المراهقين يتناسب مع وجودهم فى النادى الثقافى الاجتماعى أو فى مركز الشباب.

المرحلة الخامسة: ضرورة المشاركة الفعلية للمشتركين فى عملية الاتصال الذين يمثلون المستقبل (الشباب – كبار السن – ... الخ) حيث ان تلك المشاركة تشبع حاجات الأفراد بالإضافة إلى أنها المناخ المناسب للتعبير عن تلك الحاجات.

المرحلة السادسة: استقبال رد الفعل أو التغذية الراجعة للتعرف على مدى إشباع الحاجات ونتيجة عملية الاتصال ومضمونها وما هى المشكلات التى تواجه إشباع الحاجات.

المرحلة السابعة: السعى نحو احترام الخبرات والمهارات الشخصية واتاحة الفرص للتعبير عن الرأس وتقدير الذات.

ثالثاً: الاتصال والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية في إطار العولمة:

الاتصال عملية تتضمن جوانب متعددة أهمها الجانب الإنسانى والجانب

التكنولوجى، الجانب المعرفى، الجانب الإدارى فهى عملية متعددة الجوانب تسعى إلى تحقيق أهداف يهتم بها الفرد والجماعة، المجتمع أصبح الاتصال الآن هو محور العملية التنموية فى كافة المجالات فهى التى تنقل المعرفة، ونقل الخبرات وتبادلها مع المؤسسات والمجتمعات المختلفة بل أن الاتصال يحقق التعديل أو التغيير فى مجالات متعددة من بينها المجال الصحى والثقافى والتعليمى، وبالتالى لا يمكن أن نحقق أى أهداف أو نصل إلى أى تعديل أو تغيير فى جوانب الحياة المختلفة دون عملية الاتصال.

والمجتمع فى تطوره يواجه متغيرات متعددة سواء كانت تلك المتغيرات نابعة من المجتمع أو إنها قادمة إليه من العالم الخارجى دون تدخل من أى أفراد أو مؤسسات داخل المجتمع ويمكن أن نوضح أهم المتغيرات التى تواجه المجتمع داخلياً وخارجياً وتؤثر بالتالى فى عملية الاتصال ونناقش العلاقة بين الاتصال والمتغيرات على النحو التالى:

الموضوع الأول: المتغيرات الداخلية:

يتأثر المجتمع بالمتغيرات الداخلية التى قد تجعله يختلف عن أى مجتمع أخر نظراً لخصوصية المجتمع، وثقافته، وطبيعة موقعه الذى يكون أحد العوامل التى تجعله متميزاً بجوانب متعددة خاصة به.

وأهم المتغيرات الداخلية ما يلي:

المتغير الأول: المتغير الثقافي:

وما يرتبط من قيم اجتماعية ودينية وسلوكيات نابعة من تاريخ وحضارة المجتمع، بالإضافة إلى تمسك المجتمع بتقاليد يتميز بها كما يحدث فى حالات الزواج مثل زواج الأقارب فى بعض المجتمعات وكذلك زواج الفتيات فى مرحلة عمرية صغيرة، وعدم تعليم الفتيات، المجاملات والمواقف الاجتماعية المختلفة.

المتغير الثاني: المتغيرات الخاصة بالجوانب الاقتصادية:

مثل سلوكيات الاستهلاك والإنتاج، وأهم جوانب ميزانية الأسرة وكيفية

تحديدها، كذلك فأن مشاركة الأسرة فى العملية الإنتاجية مثل الأسر المنتجة توثر فى كيان المجتمع وتميزه بالاتجاه نحو العمل المهنى واليدوى رغبة فى زيادة مصادر الدخول، كذلك نلاحظ اهتمام الشباب بالمشروعات الاقتصادية الصغيرة، والمشروعات متناهية الصغر التى يمكن أن تساهم فى مواجهة مشكلات البطالة وفتح أسواق لمنتجات الشباب من وقت لأخر.

المتغير الثالث: المتغير الصحي:

وهو من المتغيرات الهامة فى عملية التنمية بما تشمل من اتصال لأن صحة الإنسان هى العامل الرئيسى لتنمية فكره وعمله وقيامه بالمشاركة فى العمليات المختلفة التى تتعلق بها والتى من بينها العملية الإنتاجية بكافة جوانبها المختلفة، وكذلك المشاركة فى مواجهة مشكلات المجتمع مثل التوعية الصحية.

ونلاحظ فى الآونة الأخيرة أن هناك ممارسات صحية ضارة لابد تهتم بها عملية الاتصال فى كافة المجالات **من أهم تلك الممارسات:**

١- زواج الأقارب.

٢- زواج الأطفال صغار السن.

٣- انتشار أمراض تواجه المجتمعات لأول مرة مثل انفلونزا الطيور، انفلونزا الخنازير.

٤- استخدام مياه غير صالحة للشرب.

٥- عدم تعليم الفتاة وختان الإناث.

٦- عدم المحافظة على البيئة.

٧- عدم مراعاة المصادر التى تنقل بعض الأمراض مثل الالتهاب الكبدى، الفشل الكلوى، الإصابة واستمرار الإصابة بالبلهارسيا فى بعض المناطق وما يرتبط بها من ممارسات ضارة فى حياة الإنسان.

٨- استمرارية الإصابة ببعض الأمراض المزمنه المؤثرة فى حياة الإنسان مثل أمراض السرطان، أمراض الجذام، أمراض القلب وغيرها.

المتغير الرابع: المتغير الاجتماعي:

يواجه المجتمع بالمتغيرات الاجتماعية المؤثرة على العلاقات الاجتماعية

وكذلك على سلوكيات الأفراد فى الأسرة والجماعات المختلفة مما يتطلب ضرورة الاهتمام بمواجهة ما هو ضار منها من خلال عمليات الاتصال المختلفة أو تأييد ما هو إيجابى منها **ومن أمثلة المتغيرات الاجتماعية هو ما يلي:**

١- عدم قدرة الأسرة على القيام بأدوارها كما يجب وأصبحت هناك مؤسسات متعددة تقوم بذلك ومن بينها المدرسة، النادى، المركز الاجتماعى، الإعلام وغيرها مما يتطلب التركيز على بعض عمليات الاتصال فى تلك المجالات لتعويض ما ينقص الأسرة من أدوار لها أهمية فى التنشئة وإعداد الشخصية المناسبة للمجتمع ومتغيراته.

٢- التفاعل مع الآخرين بشكل سريع من خلال الأجهزة التكنولوجية الكومبيوتر والإنترنت وتكوين العلاقات التى تجعل تلك الشخصية متميزة فى جوانب معينة وكذلك تأثر شخصية الفرد بتلك التفاعلات التى يجب التدخل فى بعض المواقف وتوجيهه وكيفية الاختيار والانتقاء لتلك التفاعلات والعلاقات.

٣- اتجاه الأفراد إلى القيام ببعض الممارسات التى قد تعتبر جديدة على الشباب والمجتمع فهناك أدوار اقتصادية من خلال مشروعات اقتصادية صغيرة، وهناك أدوار فى مجالات سياسية، وهناك أدوار ارتبطت بالتطور التكنولوجى وإنشاء العديد من أندية الكومبيوتر والإنترنت وتكوين جماعات تلتقى فى تلك الأماكن وبالتالى تتغير الممارسات بشكل واضح.

٤- اتجاه الشباب لاكتساب المهارات النوعية سواء التكنولوجية، المهنية، الثقافية تعبيراً للاستعداد نحو التغيير والرغبة فى التجربة مما يجعل هناك شخصية جديدة فى مكوناتها وبالتالى يصبح هؤلاء الأفراد قادرين على المشاركة والمساهمة فى المجالات لمختلفة.

الموضوع الثاني: المتغيرات الخارجية:

هى تلك المتغيرات التى يتأثر بها المجتمع والتى تتكون وتوجه من خارج المجتمع، ولكنها تتفاعل مع بعض عناصر المجتمع، وتكون أفعال وسلوكيات جد يدة مؤثرة فى بناء وظائف المجتمع المختلفة، **وأهم تلك المتغيرات هي ما يلي:**

المتغير الأول: المتغير التكنولوجي:

وما يرتبط به من ممارسات حيث أن التكنولوجيا هى وسيلة العصر فى التجارة،

التعليم، التوعية، الثقافة، وغيرها من المجالات التى تأثرت بالوسائل التكنولوجيا مثل استخدام الإنترنت أو آليات الكومبيوتر المختلفة التى تنتشر فى معظم بقاع العالم وأصبحت وسيلة للتفاهم وتبادل الخبرات بين الأفراد والمؤسسات المختلفة وتوفيره للأسرة المصرية بالإضافة إلى الاتجاه نحو تعميم الحكومة للأساليب الإلكترونية متمشياً مع لغة العصر واستجابة لسرعة التطور الذى يواجه المجتمع.

المتغير الثاني: المتغير الثقافي:

حيث أصبح العالم اليوم يعيش فى قرية صغيرة أى أن التطورات والتفاعلات تمر بالمجتمعات المختلفة وتنتقل بسرعة هائلة مما جعل أفراد المجتمع ومؤسساته تتأثر بالجوانب الثقافية والتى تشمل اللغة، المعاملات، السلوكيات مع اختلاف أنواعها أصبحت تواجه تأثر الأبناء والمؤسسات بتلك التطورات كمتغير ثقافى يتطلب ضرورة دراسة وتحليل أثاره فى كل موقف من المواقف التى يمر بها المجتمع.

المتغير الثالث: المتغير الاجتماعي:

والخاص بالاهتمام وتفعيل دور المجتمع المدنى كتطور هائل فى المجتمعات المختلفة وفى مجتمعنا بصفة خاصة الذى تصل فيه عدد الجمعيات إلى ما يقرب من ٢٢,٠٠٠ جمعية أهلية تقريباً بالإضافة إلى مشاركة النقابات والروابط الاجتماعية، المساجد، الكنائس، والأندية على اختلاف أنواعها وغيرها من المؤسسات والهيئات التى أصبح لها الدور الرائد فى مجالات متعددة وبالتالى أصبحت مؤسسات وهيئات المجتمع المدنى من المتغيرات المؤثرة فى العمليات المختلفة بالمجتمع ومن بينها عملية الاتصال المرتبطة بعوامل متعددة تؤثر فيها وتتأثر بها.

والمجتمع العالمى فى الوقت الحالى يعطى للمجتمع المدنى أهمية كبيرة فى مواجهة بعض المشكلات والأزمات التى قد تواجه المجتمع **والتي نذكر منها ما يلي:**

١- مواجهة مشكلات الأمراض التى تنتشر فى بعض بقاع العالم كالإيدز، الأمراض المتوطنة المختلفة.

٢- مواجهة مشكلات المخدرات بكافة أنواعها وما يرتبط بها من أثار نفسية، اجتماعية، صحية، اقتصادية مختلفة.

٣- مواجهة الممارسات السلوكية الصحية الضارة مثل ختان الإناث، زواج الآقارب وغيرها من الممارسات.

المتغير الرابع: المتغير الخاص بعصر المعلومات:

ومن المعروف أن المعلوماتية تتطور بمعدلات متساوية في جميع المجالات، ويصعب بالتالى التنبؤ بما هو قادم حتى فى المستقبل القريب ونتيجة تدفق المعلومات كمتغير أساسى فى العصر الحديث كان **لابد أن نوضح بعض الجوانب الخاصة بهذا المتغير كما يلي:**

١- المعلومات وزيادتها لا تعنى زيادة المعرفة حيث ساد اعتقاد خاطئ أنه كلما توفر المعلومات... زاد المعرفة وتضاعفت ولكن يمكن للمعرفة أن تضيع فى خطة المعلومات.

٢- ضرورة السعى نحو إيجابية البحث والاستكشاف ومتابعة التطورات العلمية ولابد من الابتعاد عن النزعة السلبية فى التعامل المعرفة وإهمالها بل العمل على اكتسابها واستخدامها بما يفيد الفرد والأسرة والمجتمع.

٣- تحتاج المعلومات وتدفقها إلى حسن استغلال الإنسان لموارد ذاكرته الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالمفاهيم والعلاقات المحددة بين كافة المتغيرات، ويتطلب الأمر فى الوقت الحالى فى عصر المعلومات مهارات ذهنية أرقى وأعقد في التعامل مع التفاصيل المرتبطة بالمعلومات وارتباطها بموضوعات معينة دون غيرها.

٤- ضرورة أن تتخطى المعلومات نطاق المناهج الدراسية والتعليم الرسمى إلى التخصصات الأخرى، والتنويع الثقافى حيث أن الفرد لم يعد محصوراً فى عالم الواقع فقط بل يزداد تعامله مع العوالم الخائلية Virtual World التى يتضمنها عالم الفضاء بكل مكوناته.

التفاعل مع نظم التعليم المختلفة التى يرتبط بها المجتمع الدولى الآن للحصول على المعلومات المختلفة **وتحدد من بين تلك النظم ما يلي:**

النظام الأول: نظام التعليم عن بعد (التعليم الالكترونى).

النظام الثاني: التعليم بالمشاركة مع الآخرين.

النظام الثالث: التعليم من خلال التكافل مع المسئولين والمعلمين فى إعداد المعلومات وتقديمها كما يجب.

النظام الرابع: التعلم بالمراسلة وتنتشر ذلك الأسلوب فى بعض المؤسسات التعليمية خارجياً واستخدام الانترنت فى هذا المجال.

النظام الخامس: التعليم من خلال العمل حيث يتجه المجتمع إلى استخدام مراكز التدريب، مراكز التأهيل المختلفة إلى اتباع نظم تعليمية تطبيقية معينة يمكن عن طريقها الحصول على المعلومات اللازمة خاصة فى الموضوعات التى تيهتم بها المجتمع الدولى الآن.

ومن الضرورى ملاحظة اتجاهات العنف فى المعلومات واستخدامها لأن ذلك سوف يؤثر فى عملية الاتصال تأثير سلبى بكافة جوانبه، **ونذكر بعض مصطلحات العنف كما يلي:**

الاستهلاك المعلوماتى – العصف بالعقول – القمع الأيدولوجى – احتلال الفضاء المعلوماتى، ويتم ممارسة العنف عن طريق المعلومات عن طريق الجذب لا بالضغط وبالترغيب لا بالترهيب حتى يمكن مخاطبة العقول والقلوب واكتساب الآراء بقدر الإمكان.

ولا شك أن تلك المتغيرات السابقة سواء الداخلية أو الخارجية تؤثر فى عملية الاتصال بأشكالها المختلفة من جوانب متعددة التى يمكن أن نحددها كما يلى:

الموضوع الثالث: تأثير المتغيرات في عملية الاتصال:

١- تؤثر المتغيرات فى عملية الاتصال من خلال تحديد المكونات الشخصية التى ارتبط بها الأفراد تظهر من خلال عملية الاتصال سواء من حيث مدى إدراكه، خصائصه التى يمكن أن لها رد فعل واضح خلال عملية الاتصال.

٢- توضح المتغيرات الد اخلية والخارجية أهم العوامل التى لابد من مراعاتها عند القيام بعملية الاتصال فقد يؤثر فى الاتصال العامل التكنولوجى، عامل المعلومات المتطورة التى يحصل عليها الأفراد والجماعات والمجتمع.

٣- يواجه الأفراد المشكلات الناجمة من المتغيرات التى تواجه المجتمع أهمية فى مواجهتها وبالتالى تتأثر بها عملية الاتصال فقد تؤثر استخدامات التكنولوجية فى طبيعة عملية الاتصال وأهميتها حيث يتفتح الأفراد أو الجماعات على العالم وبالتالى لابد من مراعاة المشكلات الناتجة من ذلك.

٤- المتغيرات التى تواجه الأفراد والمجتمعات تؤثر فى تحديد الوسائل التى يجب استخدامها فى عملية الاتصال وكذلك الأساليب التى يمكن اتباعها بالمتغير الثقافى وأثره فى سلوك الأفراد وعدم القدرة لمناقشة بعض الموضوعات التى لها علاقة بالتراث الثقافى قد تجعل المسئول عن عملية الاتصال يهتم باختيار الأسلوب المناسبة لمواجهة تلك الآثار.

٥- تؤدى المتغيرات التى تواجه المجتمعات إلى تحديد وتهيئة المناخ الذى يتناسب أو لا يتناسب مع القيام بعملية الاتصال والخطوات المرتبطة بها وبالتالى لابد من دراسة الآثار الناتجة من المتغيرات وكيفية التعامل معها عند القيام بعملية الاتصال.

الموضوع الرابع: خطوات التعامل مع المتغيرات عند القيام بعملية الاتصال:

نحدد فيما يلى أهم الخطوات التى يجب اتخاذها عند التعامل مع المتغيرات الداخلية والخارجية عند القيام بعملية الاتصال **وهي علي النحو التالي:**

الخطوة الأولي: تحديد نوع المتغيرات التى يمكن أن تؤثر فى عملية الاتصال.

الخطوة الثانية: تحديد الآثار الناتجة من المتغيرات ونوعية تلك الآثار ومدى ارتباطها بعملية الاتصال من كافة الجوانب الخاصة بها.

الخطوة الثالثة: تحديد مدى العلاقة بين الاتصال والمتغيرات مع تحديد اكثر الجوانب تأثراً بتلك المتغيرات هل هى الوسائل أم الرسالة أم الوسائل المستخدمة أو غيرها من مكونات عملية الاتصال.

الخطوة الرابعة: تحديد كيفية التعامل مع تلك المتغيرات من خلال عملية الاتصال هل عن طريق المعرفة أو بالتكنولوجية، أم استخدام آليات أخرى.

الخطوة الخامسة: الاتزان فى التعامل مع المتغيرات وعدم السلبية فى التعامل مع المتغيرات وكذلك عدم الاندفاع فى التعامل مع المتغيرات حتى لا تحقق أهداف سلبية فى هذا المجال.

الخطوة السادسة: السعى نحو التعديل أو التغيير الممكن فى بعض مكونات عملية الاتصال إن أمكن ذلك فى ضوء المتغيرات التى تواجهنا.

الخطوة السابعة: وضع توقعات ممكنة نتيجة تلك المتغيرات ووضع تلك التوقعات فى إطار مكونات عملية الاتصال وكيفية التعامل معها مثل توقع عدم الاستجابة لبعض موضوعات التوعية الصحية.

الخطوة الثامنة: وضع مؤشرات توضح كيفية التعامل الناجم من المتغيرات ومتابعة تلك المؤشرات وتقويمها.

الاتصال وطرق الخدمة الاجتماعية

أولاً: علاقة الاتصال بالخدمة الاجتماعية.

ثانياً: جوانب الاتفاق بين الاتصال والخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: جوانب الاختلاف بين الاتصال والخدمة الاجتماعية.

رابعاً: الاتصال في طريقة خدمة الفرد.

خامساً: الاتصال في طريقة خدمة الجماعة.

سادساً: الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع.

الفصل الخامس
الاتصال وطرق الخدمة الاجتماعية

مقدمة:

ارتبطت الخدمة الاجتماعية كمهنه انسانية بطريق مهنية تتعامل مع الوحدات الانسانية التى يمكن أن يتفاعل ويتعامل معها الانسان والتى يمكن أن يتفاعل ويتعامل معها الإنسان والتى يمكن أن تؤثر فى تحقيق التكيف الاجتماغى كذلك يمكن ان تكون مصدراً للعديد من المشكلات التى تواجه الانسان مثل المشكلات الخاصة بالعلاقات بين أعضاء الجماعات بالمؤسسات الاجتماعية، وكذلك المشكلات التى قد تحدث نتيجة عدم اشباع حاجات أعضاء الأسرة الواحدة فيحدث التفكك الاسرى وينتج عنه إنحراف الاحداث المنحوفين.

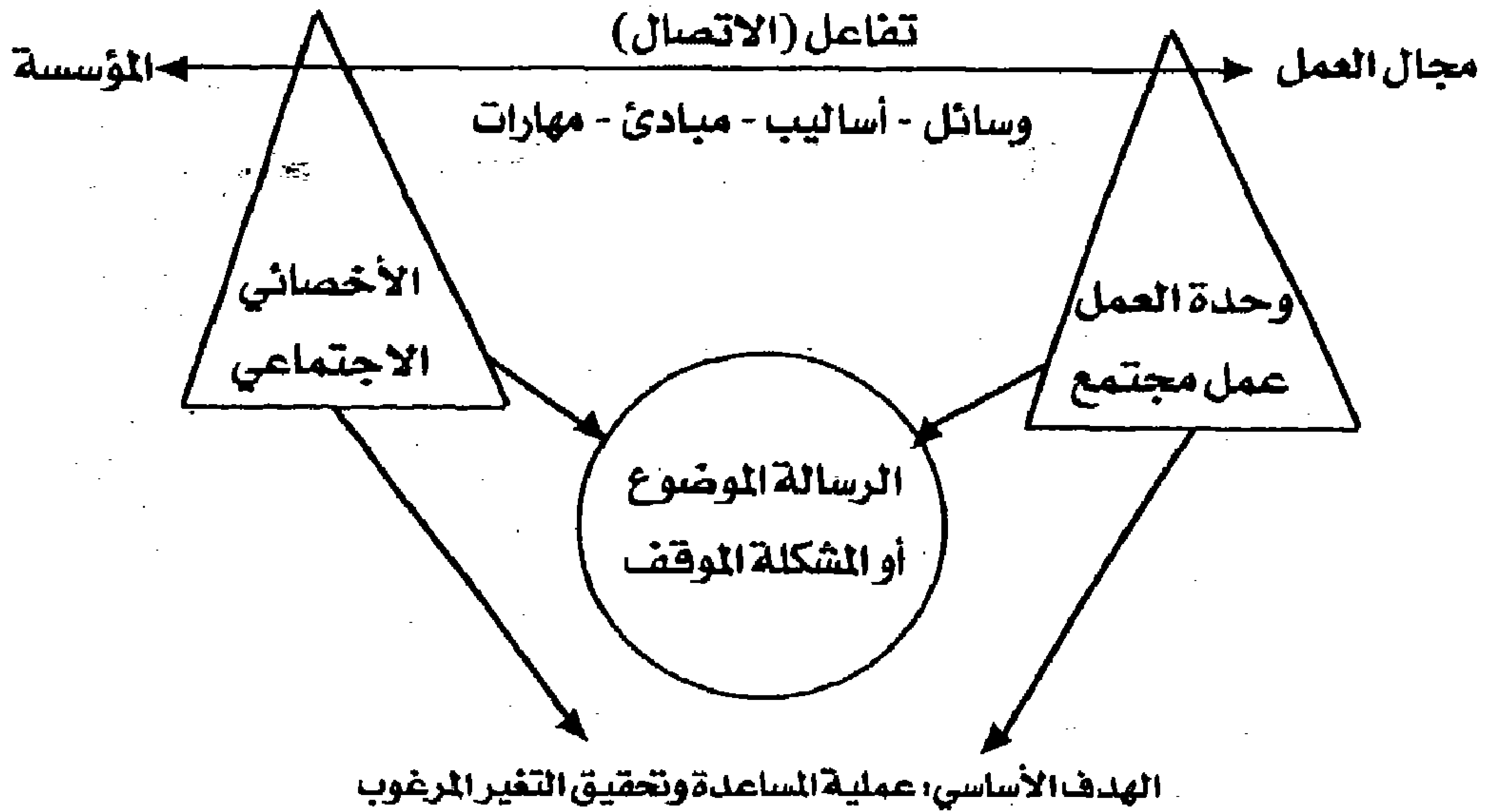
وأصبحت أهم الطرق المهنية في هذه الاطار هو:

١- العمل مع الأفراد. ٢- العمل مع الجماعات.

٣- العمل مع المجتمعات على أختلاف مستوياتها.

وأصبحت عملية الاتصال من العمليات الاساسية التى لابد من ممارستها فى اطار الممارسة المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية ويوضح الفصل الحالى علاقة الاتصال بالخدمة الاجتماعية كذلك جوانب الاتفاق والاختلاف بين الخدمة الاجتماعية والاتصال.

شكل (٦) يوضح ممارسة الاتصال لتحقيق عملية المساعدة



أولاً: علاقة الاتصال بالخدمة الاجتماعية:

الاتصال هو عملية مشتركة بين طرفين من أجل توصيل فكرة أو معنى أو خبرة أو اتجاه معين من طرف يمثله الأخصائي الاجتماعي إلى فرداً أو جماعة أو مجتمع لتحقيق أهداف واضحة ومحددة.

ويمكن أن توضح ما سبق علي النحو التالي:

١- الاتصال عملية مشتركة تتضمن التفاعل المستمر طوال عملية الاتصال من خلال خطوات متكررة مرتبطة مع بعضها البعض.

٢- العملية الاتصالية لها محتويات معينة تختلف باختلاف الهدف من الاتصال، فقد يستخدم الأخصائي أساليب التوضيح، والتفسير مع بعض العملاء بينما يستخدم عرض الخصائص والمعلومات على جماعة من الجماعات.

٣- تتضمن عملية الاتصال مثيرات واستجابات معينة من خلال نظام مثالى مرتبط مع بعضه البعض فقد تكون المثيرات فى شكل أفكار أو تساؤلات يطرحها الأخصائي الاجتماعي وقد تكون الاستجابات فى شكل مشاعر وآراء، أو اتجاهات معينة تصدر من المستقبل الطرف الأخر الذى قد يكون فرداً، أو جماعة، أو مجتمع من المجتمعات.

٤- تختلف طبيعة عملية الاتصال ونوعها من مجال إلي مجال آخر، ومن موقف إلي موقف آخر، أو من فئة إلى فئة أخرى ويمكن أن نحدد أهم الأنواع على النحو التالى:

أ - **الاتصال الشخصي:** وهو الاتصال الذى يشير إلي التفاعل الهداف بين طرفين ونقل وتبادل وسائل معينة من خلال معانى وأفكار معينة باستخدام الوسائل المناسبة لذلك مثل المقابلات والاتصالات التليفونية والإلكترونية والمراسلات الخاصة بالتعامل مع تلك الفئات المستهدفة من خلال عملية الاتصال.

مثال مقابلة الأخصائي الاجتماعي لعميل وهو الحدث المنحرف فى مؤسسة إيوائية من أجل توضيح أهداف إيداعه المؤسسية وأهمية الالتزام بنظام المؤسسة وضرورة تنظيم المشاركة فى أعمال و أنشطة المؤسسة.

ب- **الاتصال الجماعي:** وهو الاتصال الذى يتم بين الأخصائي الاجتماعي وبين جماعة من الجماعات مثل جماعة النشاط المدرسي، جماعة خدمة البيئة، الأسرة وغيرها من الجماعات التى قد يعمل معها الأخصائي الاجتماعي وقد المعبرة، الملصقات الهادفة وغيرها من الوسائل المناسبة للاتصال الجماعي.

جـ- الاتصال المؤسسي: وهو الاتصال الذى يتم بين الأخصائى الاجتماعى والمؤسسات التى يرى ضرورة التعامل معها أو أن الأهداف التى يسعى إليها تتطلب ضرورة التعامل معها وقد يتم الاتصال من خلال تمثيل فرد أو بعض الأفراد أو للمؤسسة أو أن الاتصال يتم بين الأخصائى ومدير المؤسسة أو الشخص المسئول عن إدارتها ويستطيع الأخصائى الاجتماعى أن يستخدم النشرات أو المراسلات الدورية أو غيرها من الوسائل المختلفة.

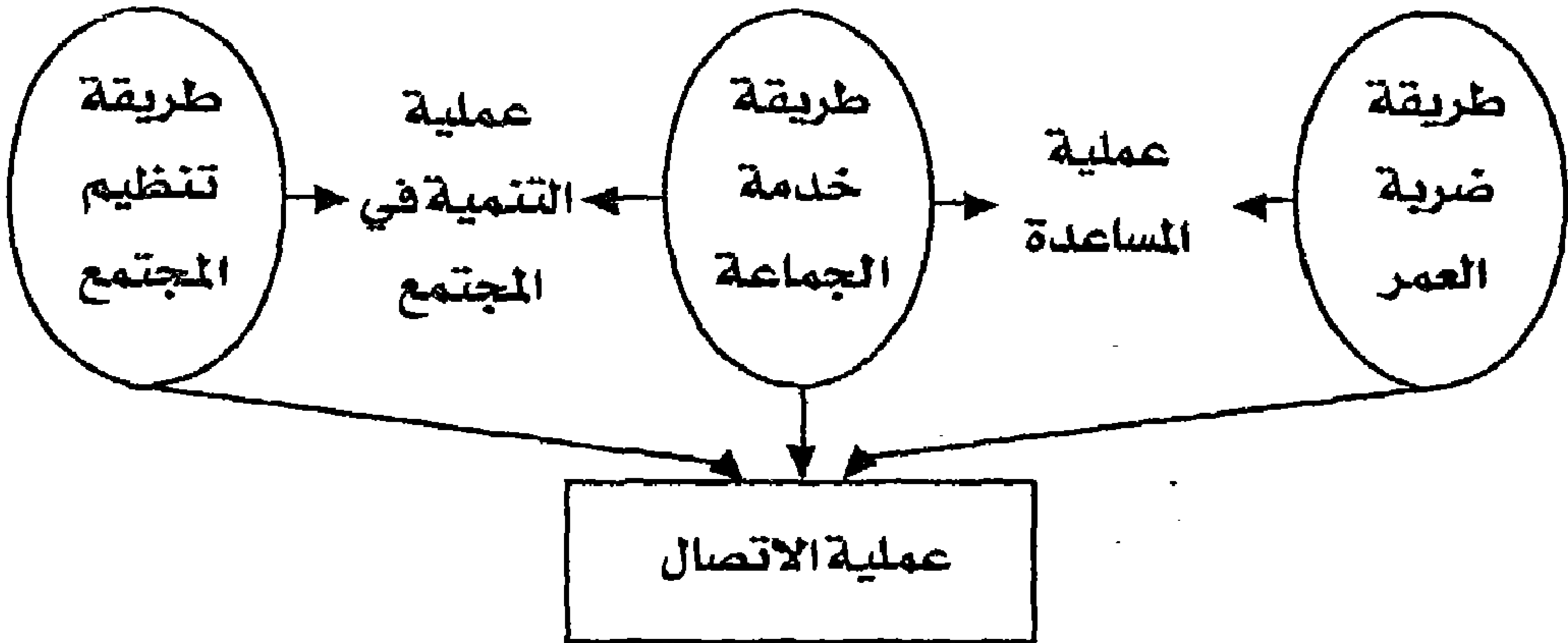
مثال يقوم الأخصائى بالاتصال بجماعة خدمة البيئة بالمدرسة الثانوية من خلال عمله كأخصائى جماعة منذ تكوين الجماعة حتى تحقيق أهدافها واستمرارية عملية التفاعل الجماعى من خلال التنظيم الوظيفى، احتياجات الأعضاء والمجتمع للحياة الجماعية وأهدافها فى إطار نظام المؤسسة ووظيفتها الأساسية.

د - الاتصال المجتمعي أو الاتصال الجماهيري Mass Communication: وقد يقوم الأخصائى الاجتماعى بتلك الاتصال المجتمعى فى بعض المواقف أو عند العمل مع المجتمع من خلال منظمات متخصصة فى مجالات الخدمة الاجتماعية سواء كحومة أو أهلية بهدف المشاركة فى عمل معين أو تبادل الخبرات والأفكار حول مشكلات محددة تواجه المجتمع.

مثال الاتصال بالمجتمع لاستشارة أهالى المجتمع على ضرورة المشاركة فى مشروعات محو الأمية التى يعانى منها المجتمع وقد يكون التعامل من خلال قيادات ا لمجتمع الشعبية والمهنية، أو مع فئات من أبناء مجتمع محددة كذلك فان إقامة الأخصائى الاجتماعى خاصة بتوعية الشباب نحو مكافحة الإدمان واستخدام وسائل معينة كالأفلام السينمائية، والنشرات حتى يمكن أن يحصل الشباب على حقائق ومعلومات صحيحة لمكافحة الإدمان من كافة الجوانب.

ويجب أن نوضح أن الأخصائى قد يقوم بعملية اتصال مع وحدة العمل التى سوف يعمل معها سواء كانت فرداً أم جماعة أو مجتمع من خلال ممارسته للطرق المهنية للخدمة الاجتماعية وقد يقوم الأخصائى الاجتماعى بعملية الاتصال بالوحدات الإنسانية أو المؤسسة التى قد ترتبط بما يقوم به الأخصائى من عملية لامساعدة المهنية للوحدة التى تسعى للحصول على تلك المساعدة مثل الاتصال بجماعة الأصدقاء المؤثرين فى حالة العميل الذى يعانى من الاضطراب النفسى، الاتصال بالمدرسة لأنها مرتبطة بحالة العميل (أ) الذى يعانى من نقص التحصيل الدراسى، وكذلك الاتصال بمؤسسات قصور الثقافة لمساعدة جماعات الأنشطة المدرسية فى تحقيق أهداف معينة.

شكل يوضح علاقة الخدمة الاجتماعية بالاتصال



٥- نجاح الاتصال فى الخدمة الاجتماعية يتوقف على العلاقة المهنية بين طرفى العلاقة ومدى تطورها خلال المراحل المختلفة المرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ولاشك أن تلك العلاقة تبدأ منذ بداية العمل كما أن استمرارية الممارسة وتحقيق أهدافها ترتبط ارتباطاً وثيقاً باستمرارية تلك العلاقة وتنميتها.

٦- تعتمد الخدمة الاجتماعية كمهنة على قاعدة علمية تم الوصول إليها من نظريات العلوم الإنسانية المختلفة مثل: نظريات علم النفس - نظريات علم الاجتماع - نظريات علم الإدارة مناهج البحث العلمي وغيرها من العلوم الأخرى، ومن جانب أخر نجد أن الاتصال كعملية اجتماعية يعتمد على نفس النظريات العلمية وغيرها مما يؤكد الترابط بينها وجوانب الالتقاء المختلفة حتى وإن كان الاتصال يستخدم فى مجالات مختلفة من بينها مجالات الخدمة الاجتماعية إلا أن التشابه واضح بينهما واعتمادها (الخدمة الاجتماعية والاتصال) على قاعدة علمية.

٧- تعتمد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على تكنولوجيا المعلومات والوصول إليها والعمل على استخدامها للحصول على معلومات متعددة عن مشكلات المجتمع أو تطورات نظم الخدمات، كذلك الحصول على بيانات خاصة بمؤسسات فى مجالات معينة كالعمل مع أطفال الشوارع، ومكافحة الإدمان، تجارب التنمية المحلية، وكان لابد من اتباع وسائل وأساليب معينة للحصول على تلك المعلومات وتسجيلها والرجوع إليها عند الضرورة وفى عملية الاتصال نلاحظ اعتمادها على المعارف والمعلومات المتوفرة للمرسل والمستقبل وثقافته

ومشكلاته وخصائصه المختلفة وبالتالى لابد من الرجوع إلى قواعد واضحة للمعلومات عن المجالات التى تعمل فيها سواء فى الخدمة الاجتماعية أو الاتصال حتى يمكن تحقيق الهدف من تلك الاعتماد أو الأدوار التى نقوم بها.

٨- تطورت الخدمة الاجتماعية كمهنة من مجرد أنشطه تلقائية تطوعية إلى مهنة تستند على قاعدة علمية كضرورة تفرضها الحياة الإنسانية والاجتماعية والمتغيرات المؤثرة على أنماط التعامل فى المواقف المختلفة، كذلك من جانب آخر فان الاتصال كعملية بدأت منذ خليقة الإنسان وتميزت عملية الاتصال بأنها تلقائيه غير نمطيه تتمشى مع طبيعة المواقف التى يعيشها الإنسان فى ذلك الوقت حتى تحول ذلك الاتصال إلى مهنة علمية تستند على تقدم تكنولوجى، نظم اتصالات متقدمة وانفتاح على العالم والارتباط بما نطلق عليه بالعولمة وبالتالى فان هذا التطور من التقائية إلى العمل المنظم الذى يستخدم الأسلوب العلمى والخطوات الواضحة المحددة التى تحقق الهدف المرغوب مما ادى إلى ارتباطاً واضحاً بين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وعملية الاتصال.

نستخلص مما سبق أن هناك جوانب مشتركة، كذلك أوجه التقاء بين الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية ومهنة الاتصال على اختلاف أنواعها ومجالاتها لدرجة أننا قد ننظر إلى ممارسة الخدمة الاجتماعية على أنها عملية اتصال ونرى أن الخدمة الاجتماعية كمهنة تتضمن فى مضمونها ومحتواها وعملياتها المختلفة عملية الاتصال من كافة جوانبه المختلفة وعناصره المتنوعة أى أننا لا نستطيع أن نمارس الخدمة الاجتماعية دون عملية اتصال متكاملة من كافة جوانبها.

ثانياً: جوانب الاتفاق بين الاتصال والخدمة الاجتماعية:

١- يعتبر الاتصال والخدمة الاجتماعية من العمليات التى تسير فى خط واحد جنباً إلى جنب فالاتصال نتج عن حاجة الإنسان للتعامل مع الآخرين سواء بالإشارة أو الكلام وذلك للمعيشة والحفاظ على النوع.

وكذلك الخدمة الاجتماعية نجد أنها مهنة نشأت لمساعدة الإنسان لأخيه الإنسان على التكيف مع متطلبات الحياة والتفاعل معها ومساندة إلى الآخر.

وبذلك أصبحا الاثنين ضرورة اجتماعية فرضتها الحياة الاجتماعية ولا يمكن الاستغناء عنهما.

٢- ونتيجة لتغيرت وتعقد الحياة الإنسانية والاجتماعية واختلاف العلاقات التى تجاوزت علاقة الوجه للوجه إلى علاقات متعددة ومتشابكة وغاية فى التعقيد وأدى ذلك إلى تعقد الحياة الإنسانية والاجتماعية وظهور العديد من المشكلات والاحتياجات المختلفة للأفراد.

تحول الاتصال إلى علم متقن ومدروس وليس ممارسة تلقائية وكذلك مهنة الخدمة الاجتماعية لمهنة لها مبادئها وأهدافها التى تسعى لتحقيقها للاتقاء بالإنسان.

٣- يعتبر علم الاتصال علم من أجل التفاعل الانسانى وفن تغير الاتجاهات وتدعيم العلاقات وكذلك مهنة لخدمة الاجتماعية هى تعتمد على قاعدة علمية من أجل تدعيم ارتباط الإنسان بمجتمعه ومساعدته للنمو الاجتماعى لتحقيق التكيف مع المجتمع الذى يعيش فيه.

٤- كلا منهما يسعى لتحقيق الجانب الوقائى والإنشائى والتنموى فإذا كان الاتصال يسعى لعلاج مشكلة مجتمعيه مثلاً مثل الزيادة السكانية من خلال وسائل الإعلام المختلفة فان الخدمة الاجتماعية تساعد على إكساب الفرد الأساليب المختلفة لتحقيق التنمية الاجتماعية للمجتمع وبذلك نجد كلاهما يسعى إلى تحقيق هدف واحد وهو الارتقاء بالإنسان والنهوض بالمجتمع وان اختلفت أساليب كل منهمنا لتحقيق أهدافه.

٥- كلا منهما يقوم على أساس مجموعة من القيم الإنسانية المشتركة مثل احترام الإنسان - حق الإنسان فى الاختيار تقدير قدرات الإنسان - العدالة.

٦- يعتمد كلاهما على قاعدة علمية تحدد قاعدتها من العلوم والنظريات الإنسانية الأخرى وهى:

نظريات علم النفس - علم الاجتماع - الإدارة - الأنثروبولوجى - نظريات علم التخطيط - الاقتصاد.

٧- كلا من الخدمة الاجتماعية والاتصال يعتمد كلا منهما على الآخر فالخدمة الاجتماعية تزود الاتصال فن المقابلة أو حل المشكلة أو قيادة الجماعات ويساعد الاتصال الخدمة الاجتماعية على كيفية الارتباط المباشر وغير المباشر وأساليب التوعية وكيفية تكوين الاتجاهات وتدعيهما.

٨- يعتمد كل منهما على العلاقة المهنية التى هى حجر الأساس فى العلاقات بين الأخصائى والعملاء.

ثالثاً: جوانب الاختلاف بين الاتصال والخدمة الاجتماعية:

١- الاتصال هو علم نظرى يصف الشئ ويعنى بماذا أو ما هو الشئ What ويقتصر على وصف الموضوعات فى شكل رسائل توجه للمستهدف لتحقيق الهدف.

٢- يساعد الاتصال على زيادة المعرفة الثقافية بينما الخدمة الاجتماعية تسعى لزيادة المعرفة الشاملة وتهتم بالنواحى العلاجية والتنموية والإنشائية.

٣- الاتصال يسعى لتحقيق هدف معين وليس شرط اتفاقه مع المجتمع وقيمه أولاً مثل الإعلام عن فكرة غير ملائمة للمجتمع مثل الترويج لسلع معينة وكذلك عرض أيديولوجية خاصة بينما الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تسعى لتحقيق التغيير والرعاية للإنسان فهى مهنه لجميع الفئات وتمارس فى مؤسساً متعددة.

٤- الاتصال يضع فى اعتباره وأهدافه أن الغاية تبرر الوسيلة بينما الخدمة الاجتماعية تضع فى اعتبارها صالح الفرد والجماعة والمجتمع دائماً.

٥- الاتصال علم مرتبط بتكنولوجيا العصر بينما الخدمة الاجتماعية مهنة خاضعة للتوطين وتهتم بمشكلات وإمكانيات وقيم المجتمع وهى تهتم بطبيعة المجتمع وخصائصه وتمارس تبعاً لثقافة المجتمع.

٦- الاتصال له قوالب محددة بالثبات عكس الخدمة الاجتماعية التى تمارس فى مجالات متعددة وطرق مختلفة فالمجال المدرسى له قالبه الخاص يختلف عن المجال الطبى وأن كان كلاً منهما يسعى لتحقيق هدف واحد وهو النمو بالأفراد والمجتمعات.

٧- الاتصال يعتمد على قواعد ثابتة وتكنولوجيا معاصرة فى الاتصال ولا يتطلب العديد من المهارات أما الخدمة الاجتماعية فهى تتطلب مهارات خاصة للممارسين من مختلف الجوانب.

٨- الاتصال يعتمد على العلاقة غير المباشرة فى كثير من الأحيان فغالباً يتم الاتصال بين أماكن مختلفة كالإعلام مثلاً.

أما الخدمة الاجتماعية فهى تعتمد على العلاقة بين الأخصائى الاجتماعى كمرسل وبين الفرد أو الجماعة أو الجتمع كمستقبل وهى علاقة تتسم بعلاقة الوجه للوجه وتكون من علاقة مهنية أساسية.

رابعاً: الاتصال في طريقة خدمة الفرد:

١- مفهوم الاتصال في خدمة الفرد:

تعتمد طريقة خدمة الفرد على إيجاد صله بين الأخصائى الاجتماعى «أخصائى خدمة الفرد» والعميل أو المستفيد من خلال سلسلة من الاتصالات والمقابلات فهى تعتمد على التفاعل الإيجابى المباشر.

فخدمة الفرد تعرف بأنها طريقة تهدف إلى مساعد الأفراد سيئ التكيف الذين يقعون فى مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية فى تصحيح تكيفهم فهى طريقة تهتم بالفرد ولكن قد يحتاج الأمر إلى مقابلة أسرة هذا الفرد للتعرف على المشكلات فى واقعها الفعلى فغالباً مشكلات الفرد الذاتية تكون مرتبطة أيضاً بالمجتمع.

٢- الموقف الاتصالي في خدمة الفرد:

يعتبر الموقف الاتصالى عملية ديناميه تجمع بين أخصائى اجتماعى يقدم خدمات فنية أو مساعدات اجتماعية وفرد أو مبحوث فى حاجة إلى الخدمات المختلفة التى يقدمها الأخصائى **وإذا حاولنا التعرف علي خطوات العملية الاتصالية نجد الآتي:**

ولذلك تعتبر خدمة الفرد عملية اتصال من أخصائى وبين شخص يعانى من مشكلة تعوق أدائه لوظيفته الاجتماعية وتعجز قدراته على التغلب عليها ولذلك يساعده الأخصائى الاجتماعى على التغلب على المعوقات التى تعوق أدائه لوظيفته.

٣- عناصر الاتصال في خدمة الفرد وهي:

أ- المصدر (الأخصائي الاجتماعي): الأخصائى الاجتماعى فى عملية الاتصال بينه وبين العمل يعتبر مصدر ويعتمد على ثلاث عناصر أساسية هى الدراسة لمشكلة العميل وعملية التشخيص بالإضافة إلى عملية أخرى ثانوية هى التسجيل المهنى.

فمن خلال عملية الدراسة: يقوم الأخصائى بدراسة مشكلة العميل من خلال أساليب اتصال مختلفة مثل المقابلة الشخصية أو الزيارة المنزلية وهى قد تكون

للعميل ذاته أو للأفراد المحيطين به وذلك للوصول إلى الأساليب التى أدت لوجود المشكلة.

ويقوم كذلك بعملية التشخيص وهو يحاول أن يحدد الأسباب التى أدت لحدوث المشكلة بصورة واضحة ومدى قدره الأخصائى على الاتصال الجيد للوصول إلى أسباب المشكلة وكلما كان ناجحاً كلما ساعد ذلك على التشخيص الجيد للمشكلة.

ويقوم بعد ذلك بعملية العلاج وفيها يعتمد على الاتصال الجيد بين الأخصائى والعميل وبيئته وتعتمد مهارة الأخصائى على:

- قدرته على تقبل ا لعميل كما هو لا كما ينبغى أن يكون عليه.
- أن يتحقق قدر من السر ية حول المشكلة التى يشعر بها العميل حتى يتحقق تكوين العلاقة المهنية الجيدة.
- مساعدة العميل على تقرير مصيره وحقه فى اختيار أفضل القرارات بالنسبة لمشكلته فهو عبارة عن موجه له ومساعد.

ب- **يعتبر العميل في عملية الاتصال في طريقة خدمة الفرد:** هو العنصر الثانى لعملية الاتصال فهو المستقبل الذى يستفيد من خدمات المؤسسة التى يعمل بها الأخصائى الاجتماعى ويعتبر هو الهدف الأساس الذى تكرس له كل الجهود.

جـ- **الرسالة التي يتم بها عملية الاتصال في خدمة الفرد:** فهى عبارة عن مجموعة الرموز التى يستعين بها الأخصائى الاجتماعى فقد تكون لغة أو ألفاظاً وذلك بفرض توصيلها للعميل لتعبر عن الأهداف والمعلومات التى يراد توصيلها للعميل.

د - **رجع الصدي أو التغذية المتبادلة بين الأخصائي والعميل:** وهى تتضمن مجموعة القرارات التى يتخذها كل من الأخصائى الاجتماعى والعميل أو غيره من أطراف المشكلة على ضوء ووح المشكلة وإسهام كل منهما لتوضيح مسببات المشكلة وكذلك مجموعة الأساليب العلاجية وعلى ضوء هذه العوامل يتحدد رجع الصدى أو التغذية المتبادلة بين الأخصائى والعميل والتى تنعكس على شكل الاتصال وجوهر ه.

٣- وسائل الاتصال في خدمة الفرد المباشرة وغير المباشرة:

أ – المقابلة: من أهم الوسائل التى تمثل أساس الاتصال فى خدمة الفرد.

ب- الزيارة المنزلية.

جـ- مقابلة خبراء أو أخصائيين.

د – المستندات والسجلات.

هـ- المكاتبات والمراسلات.

و – المكالمات التليفونية.

وقد يمارس فى خدمة الفرد الاتصال المباشر وذلك عن طريق العلاقة المهنية والتى تسهل عملية المساعدة.

وهكذا تنمو العلاقة المهنية وتزداد نجاحاً بتطبيق الاتصال الجيد من أدوات ووسائل المقابلة من ملاحظة وإنصات وأسئلة واحترام لحظات الصمت وغيرها.

تعتمد طريقة خدمة الفرد على مجموعة من أساليب الاتصال المباشر وغير المباشر ومن أساليب الاتصال الغير مباشر فى خدمة الفرد.

- المحادثات التليفونية.
- المكاتبات والمراسلات.

أما وسائل الاتصال المباشر في خدمة الفرد:

تعتبر المقابلة من أساليب الاتصال المباشر التى يلتقى فيها كل من الأخصائى والعميل أو أحد أقاربه بغرض الحصول على معلومات التى تؤد ى إلى إيجاد التشخيص ووضع العلاج.

والمقابلة فى خدمة الفرد تختلف عن غيرها من العلاقات الشخصية أو الاجتاعية حيث يغلب عليها الطابع المهنى.

وكذلك تعتبر الزيارة المنزلية وسيلة من الاتصال المباشر فى خدمة الفرد حيث تتيح الزيارة الفرصة لاتصال الأخصائى ببيئة العميل أو بالعميل نفسه فى بيئة العميل وعن طريقة الاتصال اللفظى.

يمكن للأخصائى الاجتماعى أن يتعرف على جوانب لم يتمكن التعرف عليها أثناء مقابلته للعميل فى المؤسسة.

٤- العوامل التى تؤدى إلى نجاح عملية الاتصال فى خدمة الفرد وهى:

أ - قيام الأخصائى لمعالجة مظاهر المقاومة التى تبدو من العميل والتخطيط لتحقيق مقابلة جيدة من حيث زمانها ومكانها ومضمونها.

ب- البدء من حيث اهتمامات العميل ومشكلاته.

جـ- إتاحه الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره وآلامه وآماله ويتوقف ذلك على الإصغاء الجيد للأخصائى وملاحظته وكذلك على مدى تجاوبه Empathy وتقديره لمشاعر الفرد وهذا يساعد على نمو العلاقة المهنية.

د - انتقاء الأخصائى لجانب أو جوانب من اهتمامات العميل لها أولويتها للتركيز عليها ليشعر العميل بأهمية المقابلة ويستجيب للأخصائى.

هـ- مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية مع توفير المناخ النفسى الملائم لها.

خامساً: الاتصال في طريقة خدمة الجماعة:

١- العلاقة بين طريقة خدمة الجماعة والاتصال:

أ - طريقة خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية التى تعمل على مساعدة الأفراد لتزيد من أدائهم الاجتماعى عن طريق الخبرات الجماعية ويهتم الأخصائيون الاجتماعيون فى عملهم مع الجماعات بالعوامل التى تجعل الأخصائيون الاجتماعيون فى عملهم مع الجماعات بالعوامل التى تجعل من الجماعة أداة إيجابية لنمو أعضائها كما تخلق منها مجالاً حيوياً للتفاعل البناء واكتساب الخبرات الجماعية.

ب- للجماعات مجموعة من الأبنية منها بناء القوة وبناء المكانة وبناء الاتصال وغيرها.

ويجب أن نوضح أن الدور الذى يمارسه الأخصائى مع الجماعة هو تدعيم هذا البناء الحيوى فى الجماعة ألا وهو بناء الاتصال سواء كان الاتصال بين الأخصائى والجماعة كوحدة أو بين الأخصائى وأعضاء الجماعة كأفراد، أو بين الجماعة والجماعات الأخرى بالمؤسسة أو بالمجتمع المحلى.

وهذه العلاقات ما هى إلا إستجابات تنقل من خلال وسائل الاتصال المختلفة.

جـ- وبما أن الإنسان كائن اجتماعى فهو لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين فهو عضو فى جماعات منذ أن يولد وحتى يموت سواء كانت هذه الجماعات اختياريه أم إجبارية فهو يعيش ويلعب داخل جماعات تشبع احتياجاته المختلفة فإن خدمة الجماعة هى طريقة أساسية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية هدفها العام هو نمو الفرد كعضو فى جماعة ونمو الجماعة كوحدة من وحدات المجتمع وبالتالى نمو وتحقيق أهداف المجتمع ككل.

د - خدمة الجماعة هى طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الأخصائى الاجتماعى الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج فى الأنواع المتعددة من الجماعات فى المؤسسات المختلفة لينمو كأفراد وكجماعة ويسهموا فى تغيير المجتمع فى حدود أهداف المجتمع وثقافته.

هـ- طريقة خدمة الجماعة تستخدم علاقات الأخصائى بعضو الجماعة من خلال عضويته فى الجماعة وممارسته لأنشطتها ومن خلال استخدام العلاقات مع الأعضاء والجماعة والاستخدام الأمثل لطاقاتهم وقدراتهم بما يعمل على إشباع رغباتهم وميولهم فى حدود أهداف وثقافة المجتمع.

و - عن طريق شبكة العلاقات بين الأعضاء مع بعضهم البعض وبين الأخصائى تسمى بالتفاعل الاجتماعى ويتم ذلك عن طريق استخدام أداة أو أكثر من وسائل الاتصال.

ل - فالاتصال هو الذى يربط الأعضاء بعضهم البعض ويكون الاتصال عن طريق تقابل الأفراد أو الجماعات فى إطار مواقف وبرامج ومشروعات فى المجتمعات ويلعب الاتصال دوراً أساسياً فى عمليات التعلم التى تحقق اهداف الاتصال.

وكثير من المشكلات التى تتعرض لها الجماعة إنما تأتى عن طريق عجز الأخصائى أو القادة أو أعضاء الجماعة عن الاتصال الجيد فى ضوء هدف الجماعة أو قدرات وإمكانات الأعضاء وغيرها من العوامل.

نمط الاتصال يختلف باختلاف الجماعات حيث يكون فى الجماعات الرسمية محدد على نحو معروف لجميع أعضاء الجماعة وفق تسلسل قيادى معين وفى الجماعات غير الرسمية نجد أن أنماط الاتصال تكون محددة ولكن دون اتفاق صريح أو فرض من مصدر خارجى وإنما تكون هذه الأنماط تلقائية.

واختلاف نمط الاتصال فى الجماعات المختلفة يؤثر على سلوك الأعضاء

فيؤدى إلى اختلاف السلوك الاجتماعى من حيث الدقة والنشاط ورضا الأعضاء عن جماعاتهم وظهور القيادات وسرعة حل المشكلات وأسلوب اتخاذ القرارات والمشاركة فيها وكذلك استمرار الجماعة.

فالاتصال فى خدمة الجماعة يلعب دوراً هاماً بالنسبة لتكون العلاقات من خلال التفاعلات بين أعضاء الجماعة بعضهم البعض من جهة وبين الأخصائى من جهة أخرى ويترتب على نمط الاتصال فى الجماعة كثيراً من المتغيرات التى يستخدمها الأخصائى ويوجهها لمساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على إشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم.

أهمية الاتصال في خدمة الجماعة:

١– يساعد الاتصال على تكوين جماعات أكثر إنتاجية نتيجة التفاعل الجماعى الموجه نحو اهداف الجماعة.

٢– وجود الاتصال المتبادل يساعد على تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك أعضاء الجماعة باستخدام الوسائل المناسبة.

٣– أن الاتصال يلعب دوراً هاماً بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.

٤– كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة فى تغير وتعديل سلوك أعضائها.

٥– الاتصال يعتبر من الأدوات الأساسية والمعاونة لأخصائى الجماعة فمن خلال الاتصال يتمكن الأخصائى من إقامة العلاقات المهنية فكلما كان الاتصال سليماً كلما كانت العلاقة المهنية سليمة وإيجابية مما يساعد على القيام بعملية المساعدة بصورة أفضل.

٦– أن تطبيق مبادئ خدمة الجماعة وكذلك المهارات المهنية يعتمد أساساً على عملية الاتصال بين الأخصائى والجماعة وأعضائها.

٧– لا يمكن أن يتم عملية التفاعل بين الأعضاء داخل الجماعة وبين الأخصائى إلا بوجود الاتصال.

مستويات الاتصال داخل الجماعة:

هناك مجموعة من مستويات عملية الاتصال وهي:

١- مستوي المحتوي:

ما الموضوع؟ كيف يفكر فى الموضوع؟ كيف تتبلور آراء ووجهات نظر الاعضاء خلال التفاعل الجماعى؟

٢- مستوي الإجراءات:

كيف تتم مناقشة الموضوع؟ هل يتابع الأفراد موضوع المناقشة؟ كيف يتم تنظيم إسهامات الأعضاء؟ ما هو الإجراءات المتبعة لاتخاذ القرار؟

٣- مستوي المناخ النفسي والاجتماعي:

ما طبيعة المناخ السائد فى داخل الجماعة؟ وكيف تنمو العلاقات المتبادلة بين الأعضاء؟

بالنسبة للمستوى الأول الذى يتضمن المحتويات والمكونات الاساسية، فإذا كان على الجماعة أداء مهمة معينة ودارت المناقشات حولها يتضح المستوى الأول للاتصال فى المعلومات والآراء والخبرات والأسئلة المرتبطة بالموضوع نفسه.

أما المستوى الثانى وهو الإجراءات فيكون أقل وضوحاً ذلك لأن كل جماعة تتبع سلسلة من الإجراءات حتى لو لم يوافق الأعضاء على أى منها وتكون الحاجة ماسة للإجراءات فى الجماعات الكبيرة على أن تكون هذه الإجراءات واضحة لكل شخص لتجنب ما يمكن أن يحدث من اضطراب.

أما المستوى الثالث ألا وهو والمناخ النفسى الاجتماعى يتضمن عدة أمور منها التعبير عن التوتر والاستقرار، الموافقة وعدم الموافقة، الجهود التى تستثير الآخرين لكى يساهموا أو يشاركوا فى العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وعادة ما تقل الملاحظات المباشرة التى تعبر عن هذا المستوى وخاصة فى الجماعات التى تعمل على حل مشكلة ما.

٤- وسائل الاتصال في خدمة الجماعة من أهمها ما يلي:

لطريقة خدمة الجماعة أساليب فنية خاصة تعتمد على جمع الحقائق والتفكير والتحليل ثم وضع التصميم ووضع الخطة لمساعدة الفرد والجماعة فالدراسة هى الوسيلة التى تحدد طبيعة التدخل المهنى للأخصائى والمساعدة التى يمكن أن تقدم للجماعة ومن خلال تحليل المواقف الجماعية واستجابة الأفراد يمكن إدراك المتغيرات التى تصاحب الجهود التى تقدم للجماعاة وأفرادها.

ووسائل الاتصال في خدمة الجماعة:

أ – الملاحظة. ب– الدراسات التجريبية.

جـ- القياس السيسومترى.　　　　　د - النظريات العامة.

هـ- الإصغاء والتجاوب.　　　　　و - استخدام الأفلام خلال أنشطة البرنامج.

أ- الملاحظة:

هى أهم أساليب دراسة السلوك الجماعى فهى تحتل مكانة الصدارة بين أساليب الدراسة فى ديناميات الجماعة وفى دراسة السلوك الجماعى والطرق التى تتبعها فى حل مشكلاتها الجماعية.

وتتحدد أهمية الملاحظة في:

١- أنها تفيد فى معرفة أنماط الاتصال داخل الجماعة من يتحدث ومن يثير المتاعب؟ ما ا لوسائل المستخدمة من أسئلة أم تعليقات.

٢- تفيد فى فهم دناميات الجماعة فى صناعة القرار.

٣- تساعد فى التعرف على وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية فى الجماعة.

وتتم الملاحظة فى الجماعة أما عن طريق الأعضاء أنفسهم أو من خلال الأخصائى الاجتماعى حيث يتم دراسة وفهم المتغيرات التى تطرأ على كل الأعضاء كأفراد والجماعة كوحدة قائمة بذاتها.

ب- الدراسات التجريبية:

من الوسائل الهامة فى دراسة خدمة الجماعة حيث أنها تساعد على دراسة تأثير كل متغير ونقل النتائج العامة إلى مواقف فتساعدنا على فهم السلوك الجماعى.

جـ- القياس ا لسيسومتري:

وهى من وسائل الدراسة فى خدمة الجماعة حيث تتركز على معيار قياس الظاهرة الاجتماعية ليس فى عمومها ولكن قياس العلاقات بين الأشخاص المتعمدة على التجاذب والتنافر بينهم فهى عبارة عن نظرية فى البناء الاجتماعى غير الرسمى للمجتمعات الإنسانية والجماعات الاجتماعية وهو يساعد على اختيار الأفراد بهدف أيجاد عدد من الارتباطات فى مواقف جماعية معينة حتى يتعرف على طبيعة العلاقات الموجودة داخل الجماعة.

د - النظريات العامة:

تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات التى تساعد على التعرف على ما يتعلق بديناميكية الأفراد والجماعات ومعرفة ما يتعلق بالبيئة الاجتماعية التى يعمل

فيها الأخصائى الاجتماعى ومعرفة ثقافة المجتمع لها أثر فعال فى الجماعات وكيفية التعامل معها.

هـ- الإصغاء والتجاوب:

أن الإصغاء من خلال الأخصائى الاجتماعى لأحاديث الأعضاء وما يتضمنه من معان فى أثناء ممارستهم للنشاط سواء هذه الأحاديث موجهة للأخصائي أو بين الأعضاء وبعضهم البعض فان ذلك يساعد على التعرف على حاجات ورغبات الأعضاء وأسفارهم بأهميتهم لدى الأخصائى كأعضاء فى الجماعة.

أما التجاوب فهو من الأساليب الفنية التى يوظفها الأخصائى فى عمليات الاتصال بالعملاء وقدراته فى إشباع احتياجات هؤلاء الأعضاء.

وهناك العديد من الوسائل الجماعية منها المقاييس المختلفة والاستفسارات والتقارير والإستفتاءات العلمية.

وعلى الأخصائى أ ن ينقى ويختار الوسيلة المناسبة تبعاً لطبيعة الجماعة وأعضائها وطبيعة الموقف ومراحل النمو التى تمر بها الجماعة.

و - استخدام الأفلام خلال أنشطة البرامج:

يستخدم الأخصائى فى البرامج أساليب متعددة من خلال وسائل لها أهمية فى العمل مع الجماعات فقد استخدم الأخصائى الأفلام لتوصيل معلومات معينة حول موضوع له تأثير فى حياة الجماعة سواء سلبياً أو إيجابياً وبالتالى قد يسعى الأخصائى لحماية الجماعة ووقايتها إذا كان ضاراً أو يرغب الأخصائى فى إكساب الأعضاء مهارات معينة وعرض نماذج واقعية من خلال الأفلام والأفلام وسيلة هامة لأنها تتضمن عدة جوانب تتطلب حواس متعددة كالسمع والرؤية فى آن واحد.

- العوامل التي تعوق الاتصال داخل الجماعة:

يمكن أن تحدد أهم تلك العوامل كما يلي:

٥- عوامل متعلقة بالجماعة ذاتها:

– مثل عدم تجانب الأعضاء فاختلاف العمر الزمنى مثلاً سيؤثر فى عملية الاتصال.

- مدى تماسك الجماعة فكلما كانت الجماعة على درجة من التماسك كلما زاد اتصال الأعضاء بعضهم البعض وكذلك فان سهولة الاتصال تزيد من تماسك الجماعة.
- أساليب الضبط داخل الجماعة فعدم وجود ضبط للجماعة وسلوكياتها فان ذلك سيعوق عملية الاتصال.
- عدم وضوح بناء الجماعة أو تعقيده ينعكس على أعضاء الجماعة ومساعد على تفككها وبالتالى يؤثر على الاتصال بأساليبه المختلفة.

٢- عوامل تعوق الاتصال متعلقة بالأخصائي الاجتماعي:

- ممارسة الأخصائى لبعض العمليات النفسية الشعورية أو اللاشعورية مع الجماعة مثل الإسقاط أو التحويل.
- كثرة عمل الأخصائى ومشاغلة يعوق ذلك الاتصال الجيد داخل الجماعة.
- عدم لإعداد المهنى السليم للأخصائى الاجتماعى وعدم مقدرته على التحكم فى مشاعره وغيرها يساعد ذلك على عدم وجود الاتصال الجيد بينه وبين الجماعة.

٣- وهناك عوامل تعوق الاتصال تعود إلي المؤسسة:

- عدم وضوح لوائح ونظم وأهداف المؤسسة سيؤثر على طبيعة الاتصال.
- قسوة شروط المؤسسة وتعقيدها على الجماعة.
- سوء معاملة العاملين بالمؤسسة.

وذلك يؤثر على علمية الاتصال بين الأخصائى وأعضاء الجماعة كأفراد وبين الجماعة ككل.

سادساً: الاتصال في تنظيم المجتمع:

١- علاقة الاتصال بتنظيم المجتمع:

أ – طريقة تنظيم المجتمع هى طريقة يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون والمتطوعون من الشعب المتعاونون لتنظيم الجهود المشتركة حكومية وأهلية وفى مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة والتى يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطة مرسومة وفى حدود السياسة الاجتماعية لمجتمع.

ب– لتنظيم المجتمع أدوات وأساليب مختلفة مثل المقابلات والزيارات والتقارير

والاجتماعات والمؤتمرات والندوات والأحاديث سواء فى مرحلة الدراسة أو التخطيط أو تنفيذ البرامج أو تقويمها وهذه كلها تمثل وسائل اتصال.

جـ- تعتبر طريقة تنظيم المجتمع بما تحويه من مراحل متعددة لا تتحقق إلا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعى وبين سكان المجتمع والقادة ومن خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع خبرات فى تنمية مجتمعهم وبذلك تنمو قدراتهم على مواجهة مشكالتهم المستقبلية.

د - وهذه التنمية تعد أحد الأهداف الرئيسية التى تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى تحقيقها ولذلك فان استخدام عمليات الاتصال ووسائله المختلفة فى سبيل تحقيق هذا الهدف.

وبذلك نجد ارتباط طريقة تنظيم المجتمع والاتصال ومليات المختلفة فهى تسعى للاتصال بأفراد المجتمع وذلك حتى يتم التعرف على مشاكلهم واحتياجاتهم فهى تتعامل مع أفراد المجتمع فى كل خطواتها من بلورة المشكلات ووضع الخطة لمعالجتها وتنفيذ خطوات حل المشكلة.

مواقف مهنية خاصة بالاتصال في الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة:

من الجوانب الأساسية فى دراسة الخدمة الاجتماعية وممارستها الاهتمام بتحديد المواقف المهنية التى تتعلق بالممارسة من كافة جوانبها واستخدام تلك الواقف بعد تحليلها، والدراسة عبارة عن تحيد وتقدير متطلبات الموقف ثم استخدام تلك المواقف فى وضع خطة التدخل المهنى المناسبة فى هذا المجال.

ولقد ارتبطت مواقف الممارسة المهنية بضرورة شرح الحقائق المرتبطة بها من الجوانب الآتية:

١- الحقائق التى تتعلق بالمشكلة أو الموقف الذى يواجه الأخصائى ويتطلب التدخل المهنى مثل مشكلة التأخر الدراسى، موقف ا لقائد من مشاركة الجماعة وأعضائها فى تحمل المسئولية.

٢- الحقائق التى تتعلق بشخصية العميل أو نوع الجماعة أو المجتمع المحلى الذى يعمل معه الأخصائى الاجتماعى.

٣- الحقائق التى تتعلق بدور الأخصائى الاجتماعى والوسائل والأساليب التى تم اتباعها فى هذا المجال.

٤- الحقائق التى تتعلق بشرح العلاقة بين المظاهر والأغراض الواضحة فى المواقف والاحتمالات التى يمكن أن تفسر ذلك الموقف وتوجه الأخصائى الاجتماعى نحو وضع خطة التدخل المهنى لمساعدة الفئات المستهدفة فى الموقف.

وهناك أساليب متعددة لمناقشة وتحليل المواقف في طرق الخدمة الاجتماعية المختلفة ومن بين هذا الأساليب ما يلي:

١- استخدام الأسلوب العلمى فى تحليل الدراسة - الحقائق - تحليل الحقائق الوصول إلى أهم الاحتمالات المفسرة للموقف - جوانب التدخل المهنى - خطة التدخل المهنى فى إطار مكونات الموقف.

٢- أسلوب العلميات المهنية من دراسة، تشخيص أو تقدير وتحديد احتياجات ومتطلبات ا لموقف، خطة التدخل المهنى أو الخطة العلاجية المقترحة.

٣- أسلوب الموجهات الأساسية للتدخل المهنى على أن يبدأ ذلك بالأهداف الأساسية للتدخل المهنى والأساليب المستخدمة للتدخل، الوسائل المقترحة لخطة التدخل المهنى، نتائج التدخل المهنى المتوقعة.

٤- مناقشة وشرح المواقف المهنية ارتباطاً بالمقومات الأساسية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة ومن أمثلة ذلك ما يلى:

أ - مناقشة الموقف فى ضوء العلميات الأساسية للطريقة المهنية.

ب- مناقشة الموقف فى ضوء مدى استخدام المبادئ والأسس المهنية للطريقة المرتبطة بالممارسة.

جـ- مناقشة الموقف فى ضوء مدى استخدام العمليات المهنية خلال الإجراءات والممارسات الواضحة فى الموقف.

د - مناقشة الموقف من حيث ارتباط الممارسة بالمهارات المهنية للخدمة الاجتماعية كالمهارة فى الملاحظة والمهارة فى توجيه التفاعل الاجتماعى، والمهارة فى استخدام القيادات المحلية.

هـ- مناقشة الموقف ارتباطاً بمدى استخدام الأخصائى الاجتماعى للوسائل والأساليب المناسبة فى الموقف مثل استخدام المقابلات استخدام الاجتماعات الجماعية، الاتصال بالمصادر التى يمكن الحصول منها على البيانات والمعلومات ويمكن للأخصائي الاجتماعى أو الباحث عند مناقشة وتحليل الموقف استخدام أسلوب معين أو عدة أساليب طبقاً لطبيعة الموقف ومكوناته والغرض من تحليله هل هو استخلاص أهم الحقائق التى جاءت فيه؟ أم هل هو التأكد من تطبيق المبادئ والأسس المهنية؟ أم المطلوب هو مناقشة عامة لكل ما جاء فى الموقف.

تحليل مواقف خاصة بعملية الاتصال:

يتم مناقشة مواقف الاتصال وتحليلها ارتباطاً بطبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة من خلال العلاقة بين الاتصال كعملية حيوية ترتكز على التفاعل فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ويمكن أن يتم مناقشة تلك المواقف علي النحو التالي:

١- تحديد الهدف من عملية الاتصال في الموقف من حيث توجيه الأخصائى للعميل لتعديل بعض أفكاره ومفاهيمه أو استخدام وسيلة إيضاحية مع الجماعة لشرح أهداف المعسكر الذى سوف يشترك فيه أعضاء الجماعة.

٢- تحديد عناصر العملية الاتصالية الواضحة فى الموقف وتحديد الدور الذى يلعبه الأخصائى الاجتماعى كمرسل أو كمستقبل وما هي الوسائل المستخدمة فى عملية الاتصال ومدى ملائمتها لموضوع الاتصال وأهدافه الأساسية.

٣- مناقشة العلاقة بين أهداف الطريقة المهنية التى يمارسها الأخصائى الاجتماعى خلال هذا الموقف وما تتضمنه عملية الاتصال ورد الفعل الذى تحقق فى هذا الموقف.

٤- مناقشة أهم الأخطاء والعيوب التى ارتبطت بعملية الاتصال والآثار الناتجة عنها فى ممارسة الخدمة الاجتماعية وتحقيق أهدافها مثل عقد اجتماع لمناقشة مشكلة شخصية خاصة بعضو من أعضاء الجماعة، كذلك الاتصال المباشر بالأصدقاء فى العمل قبل الاطلاع على ملف العميل الذى يعانى من مشكلة الإدمان وغيرها من الأساليب الاتصالية وما تتضمنه من وسائل قد تحقق نتائج عكسية أو لا تفيد فى تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية.

٥- مناقشة كيفية القيام بعملية الاتصال بصورة مناسبة من خلال مراجعة العناصر الاتصالية وملائمتها والعمل على وضع بديل لبعض السلوكيات التى وقعت خلال عملية الاتصال بالإضافة إلى توضيح العوامل التى أثرت فى عملية الاتصال وكيفية مواجهة العوامل السلبية منها وتحويلها إلى عوامل إيجابية باستخدام أساليب تتعلق بممارسة الخدمة الاجتماعية.

٦- توضيح مدى نجاح عملية الاتصال وأثرها فى ممارسة الخدمة الاجتماعية فى الموقف وكيف استطاع الأخصائى الاجتماعى الاستفادة من رد الفعل إن وجد فى تحديد طبيعة الممارسة ووضع خطة التدخل المهنى.

أمثلة لمواقف الاتصال ومناقشتها في إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية:

نستعرض فيمايلى بعض الأمثلة لمواقف الاتصال وارتباطها بممارسة الخدمة

الاجتماعية من خلال الطرق المهنية المختلفة واتباع الخطوات الإرشادية السابقة وتحليل تلك المواقف.

مواقف الاتصال المرتبطة بطريقة خدمة الفرد:

أولاً: حول مدير مؤسسة دور التربية لرعاية الأحداث الحدث «ع» للأخصائي الاجتماعي لتحديد العوامل المؤدية لانحرافه وإلحاقه بالجماعة التي تتناسب معه، قابل الأخصائي الحدث مع مجموعة من الأحداث الذين أودعوا المؤسسة في ذات الوقت وأخذ يوزع عليهم نشرات إيضاحية لدور المؤسسة في رعايتهم وبعد الإطلاع على تلك النشرات سألهم هل هناك أسئلة؟ فساد الصمت جميع الأعضاء ووزع عليهم أوراق ليسجلوا فيها رغباتهم وهواياتهم التي يمكن ممارستها في المؤسسة وشرح لهم الجماعات التي يمكنهم الالتحاق بها وتوجه الأعضاء إلى تناول وجبه الغذاء ولاحظ الأخصائي أنهم تركوا الأوراق دون أن يسجلوا فيها أي بيانات.

ناقش الموقف السابق في ضوء دراستك لعملية الاتصال:

ثانياً: جاء أحد التلاميذ بالمدرسة الثانوية موضحاً سابقاً أنه لا يعرف كيف يستذكر دروسه، وهذه ظروف طارئة لم يواجهها سابقاً وكان هناك بعض المعلمين في مكتب الأخصائي واخذوا ينظرون إلى الطالب بعلامات الدهشة ويبدو على الطالب مظاهر الاضطراب والقلق، فضحك الأخصائي وقال أن معظم الطلاب لا يعرفون كيف يستذكرون دروسهم وقدم الأخصائي كتيب صغير حول الاستذكار ليقراه الطالب ويستفيد به كما طلب الأخصائي من أحد المعلمين رأيه في الاستذكار الناجح وكانت هناك همسات من بعض المعلمين للتحدث في هذا الموضوع في الوقت الحالي.

س١: ما المهارات التي لم تتوفر للأخصائي الاجتماعي للقيام بعملية الاتصال؟

س٢: ما العوامل التي واجهت عملية الاتصال وكيف يواجهها الأخصائي؟

ثالثاً: قام الأخصائي الاجتماعي بعقد اجتماع مع بعض القيادات الشعبية في حي السلام حيث قدم هؤلاء القادة طلباً بعمل مشروع محو الأمية بالمنطقة وكذلك عمل توعية صحية وقام الأخصائي بتحديد أهداف الاجتماع من حيث مناقشة مقترحاتهم وأخذ رأى بعض الخبراء الذين حضروا هذا الاجتماع وأثناء المناقشة وجه بعض القيادات أسئلة للأخصائي والخبراء وحصلوا على الإجابات المناسبة إلا أن هناك خبيراً من الصحة العالمية كان يتحدث باللغة الإنجليزية ويقم شخص آخر بترجمة الحوار مما أدى إلى عدم

وضوح المعانى التى يرغب هو توصيلها إليهم واستمع الأخصائى والخبراء إلى مقترحات القيادات ورأيهم من كافة الجوانب وفى النهاية تم الاتفاق على خطة العمل القادمة.

س١: ما هي العناصر الاتصالية التي توفرت في هذا المجال؟

تحليل جوانب الاختلاف بين عملية الاتصال والخدمة الاجتماعية:

١- تختلف الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية عن الاتصال كعلم يحدد العناصر، النماذج، الوسائل، والأساليب المختلفة كما أنه يصف المناخ الذى يجب أن تتم فيه عملية الاتصال إلا أن الخدمة الاجتماعية كمهنة تركز على الممارسة الفعلية والحقيقية للطرق المهنية التى تتكون منها الخدمة الاجتماعية بل أنه فى كل طريقة على حدة توجد خطوات محددة واضحة توضح كيفية بدء تكوين العلاقة المهنية وتحدد الأهداف المرغوبة تمهيداً لتحقيقها أى أن هناك تقنيات واضحة يجب الالتزام بها فى كل موقف أو مشكلة بالإضافة إلى أن الخدمة الاجتماعية تتضمن جوانب تعليمية وتثقيفية وعلاجية وتنموية عكس عملية الاتصال حيث أن هدفها الأساسى هو المعرفة وتوصيل المعلومات ونقل الأفكار ومعرفة رد الفعل الخاص بها دون الاهتمام بعملية التفاعل والعوامل المؤثرة فيها من كافة جوانبها المختلفة.

٢- تختلف الخدمة الاجتماعية عن الاتصال من حيث الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية التى ترتبط بمجالات محددة وتلتزم بقواعد واضحة وأصبح لها وسائل وأساليب تتميز بها عند ممارستها فى تلك المجالات. لذلك تختلف ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمى عنها فى المجال النفسى أما عملية الاتصال تجدها تتميز بأنماط ونماذج تلتزم بها فى كل المجالات التى تتم فيها الاتصال وهذه النماذج ترتبط بعناصر محددة لابد من توفرها فى كل موقف اتصالى.

٣- تختلف الخدمة الاجتماعية عن علم الاتصال من حيث أن الخدمة الاجتماعية تهتم بعملية التفاعل التى تنشأ عن علاقة الوجه للوجه أى العلاقة المباشرة وذلك عكس عملية الاتصال فالعلاقة فيها تتم بين أطراف متباعدة كأفراد أو مؤسسات بل أنها قد تمتد لتكون اتصالاً بين وحدات مختلفة مثل الاتصال من خلال القنوات الفضائية والاتصال من خلال أجهزة الحاسوب والانترنت.

٤- تهتم الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية بتغير السلوك والأفكار والعادات والمعتقدات والاتجاهات وغيرها أما الاتصال فهو عملية ارتباط بين طرفين

من أجل نقل الأفكار والمعارف والعمل على تحديد معانى معنية حول موضوع الرسالة التى تتضمنها عملية الاتصال ولذلك فإن التغيير هدف أساسى لممارسة الخدمة الاجتماعية أما الاتصال فإن الاعتماد الأساسى هو مجموعة المعلومات والخبرات والأفكار التى نود نقلها للطرف الآخر أى المستقبل.

٥- تختلف مهنة الخدمة الاجتماعية عن الاتصال بأنها تتضمن طرق مهنية مرتبطة بوحدات العمل الذى تمارسه «فرد - جماعة - مجتمع» وكل طريقة لها من الوسائل والأساليب ما يميزها عن باقى الطرق أما عملية الاتصال فهى ترتبط بأنماط اتصالية تستخدمها فى مجالات الاتصال المختلفة دون النظر لنوع وحدات الاتصال بشرط توفر العناصر الأساسية للاتصال وتحديد الوسائل والأساليب التى يمكن اتباعها.

٦- تشترط مهنة الخدمة الاجتماعية ضرورة توفر القبول والثقة والاحترام المتبادل بين طرفى الممارسة الأخصائى الاجتماعى ووحدة العمل بهدف تكوين العلاقة المهنية كركيزة أساسية فى الخدمة الاجتماعية نحو تحقيق الأهداف الأساسية مثل تحقيق عملية المساعدة من خلال تغيير اتجاهات العملاء أو تحقيق التماسك الجماعى من خلال العمل مع الجماعات وك ذلك تحقيق المشاركة الاجتماعية بين القادة وأهالى المجتمع المحلى، أما فى عملية الاتصال فإن الاهتمام قد يركز على إنجاز الاتصال دون الاهتمام بالعلاقة ونموها بين طرفى العلاقة، فقد يحصل جمهور المستفيدين بالمركز الطبى على التوعية الخاصة بتطعيم الأطفال دون التأكد من تكوين العلاقة بين طرفى الاتصال بالشكل الواضح.

٧- تختلف الخدمة الاجتماعية عن عملية الاتصال من حيث أن الخدمة الاجتماعية تراعى الفروق الفردية بين العملاء سواء كانوا أفراد أو جماعات أو مجتمعات وبالتالى يسعى الأخصائى الاجتماعى إلى انتقاء الوسائل والأساليب التى تناسب الوحدات التى يتعامل معها، أما فى عملية الاتصال فإن المرسل ينقل الرسالة ويسعى إلى حصول اسمتقبل عليها دون مراعاة العلاقة بين نوع الرسالة ومضمونها وخصائص الأفراد الذى تنقل إليهم أو نوع المجتمعات مما يؤثر فى تحقيق الأهداف المرغوبة فى هذا المجال.

٨- تعتمد الخدمة الاجتماعية كمهنة على قاعدة علمية تم الوصول إليها من نظريات العلوم الإنسانية المختلفة مثل نظريات علم النفس، نظريات علم الاجتماع، نظريات علم الإدارة، مناهج البحث العلمى وغيرها من العلوم الأخرى، وكذلك تعتمد عملية الاتصال على نفس النظريات العلمية كما يعكس

الترابط بينهما حتى وإن كان الاتصال يستخدم فى مجالات مختلفة من بينها مجالات الخدمة الاجتماعية إلا أن التشابه واضح بينهما من حيث اعتمادهما على قاعدة علمية مستقاه من العلوم الإنسانية الأخرى.

٩- تعتمد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على تكنولوجيا المعلومات والوصول إليها والعمل على استخدامها للحصول على معلومات متعددة عن مشكلات المجتمع أو تطورات نظم الخدمات، كذلك الحصول على بيانات خاصة بمؤسسات فى مجالات معنية كالعمل مع أطفال الشوارع، مكافحة الإدمان، تجارب التنمية المحلية وكان لابد من اتباع وسائل وأساليب معنية للحصول على تلك المعلومات وتسجيلها والرجوع إليها عند الضرورة، وفى عملية الاتصال نلاحظ اعتمادها على المعارف والمعلومات المتوفرة للمرسل عن المستقبل وثقافته ومشكلاته وخصائصه المختلفة وبالتالى لابد من الرجوع إلى قواعد واضحة للمعلومات عن المجالات التى نعمل فيها سواء في الخدمة الاجتماعية أو الاتصال حتى يمكن تحقيق الهدف من تلك الأعمال والأدوار التى نقوم بها.

١٠- تطورات الخدمة الاجتماعية كمهنة من مجرد أنشطة تلقائية تطوعية إلى مهنة تستند على قاعدة علمية بضرورة تفرضها الحياة الإنسانية والاجتماعية والمتغيرات المؤثرة على أنماط التعامل فى المواقف المختلفة كذلك نجد أن الاتصال كعملية بدأت منذ خلق الإنسان وكانت تلقائية غير منظمة بل تتمشى مع طبيعة المواقف التى يعشها الإنسان آنذاك حتى تحول الاتصال إلى مهنة علمية تعتمد على التقدم التكنولوجى ونظم الاتصالات المتقدمة والانفتاح على العالم وظهور ما يعرف مؤخراً بالعولمة، وبالتالى فإن هذا التطورية التلقائية إلى العمل المنظم القائم على الأسلوب العلمى والخطوات الواضحة والمحددة التى تساعد فى تحقيق الأهداف المرجوة جعل هناك ارتباطاً واضحاً بين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وعملية الاتصال.

نستخلص مما سبق:

أن هناك جوانب مشتركة وكذلك أوجه التقاء بين الخدمة الاجتماعية كمهنية إنسانية ومهنة الاتصال على اختلاف أنواعها ومجالاتها لدرجة أننا قد ننظر إلى ممارسة الخدمة الاجتماعية على أنها عملية اتصال ونرى أن الخدمة الاجتماعية كمهنة تتضمن فى مضمونها ومحتواها وعملياتها المختلفة عملية الاتصال من كافة جوانبه وعناصره المتنوعة، أى أننا لا نستطيع أن نمارس الخدمة الاجتماعية دون عملية اتصال متكاملة من كافة جوانبها.

مهارات الاتصال وتطبيقاتها المهنية

- مقدمة:

أولاً: تعريف المهارة في عملية الاتصال.

ثانياً: المهارات الأساسية في عملية الاتصال.

ثالثاً: نماذج للمهارات في العملية الاتصالية.

الفصل السادس
مهارات الاتصال وتطبيقاتها المهنية

مقدمة:

يطلق بعض العلماء فى مجالات الاتصال مصطلح فن الاتصال ومن أمثال هؤلاء العلماء «روفيلد Rofeield»، «وجينس Genis»، «وجامبل Gamble»، وغيرهم ويطلق هذا المسمى حيث أن عملية الاتصال تعتمد أساساً على المهارات وتستخدم خلال خطواته تلك المهارات من أجل الوصول إلى الأهداف المرغوبة

وترجع أهمية المهارات في مجال الاتصال للأسباب الآتية:

١- مهارة الاتصال تعنى قدرة القائم بالاتصال على آداء دوره من خلال إعداد الرسالة واختيار الوسيلة والتفاعل مع المستقبل بالأساليب المناسبة.

٢- مهارة الاتصال ضرورية من حيث اختيار مكونات عملية الاتصال بالشكل المناسب والمضمون الواضح من حيث المعلومات، القيم، الخبرات، المكونات الواضحة لموضوع الاتصال.

٣- مهارة الاتصال هامة لأنها توضح قدرات القائم بالاتصال على استخدام معارفه وخبراته من أجل تحقيق أهداف عملية الاتصال بأقل وقت وجهد وتكلفة.

٤- تحتاج عملية الاتصال إلى قدرات إقناع على مستوى محدد وواضح والإقناع يتطلب قدرات للتأثير والتفاعل بشكل مباشر وغير مباشر من خلال التعامل بين المرسل والسمتقبل فى عملية الاتصال.

٥- مهارات الاتصال ضرورة فى عملية الاتصال لأنها تؤكد للمستقبل مدى قدرات المرسل واهتمامه بعملية الاتصال وإمكانياته لموضوع الاتصال من كافة الجوانب وهذا يساهم فى تحقيق أهداف الاتصال.

أولاً: تعريف المهارة في عملية الاتصال:

المهارة هى النشاط الهادف الذى يتطلب تدريباً وممارسة منظمة توضح القدرة على التوظيف المناسب للمعارف والنظريات والمبادئ والخبرات مع الاقتصاد فى الوقت والجهد بغية الوصول لأهداف محددة.

وعندما ننظر إلى المهارات على أنها الفن المهنى والذى يعد القدرة على استخدام وتطبيق المعرفة المهنية ويعتمد على شخصية الممارس والقاعدة العلمية والتقنية.

والمهارة فى عملية الاتصال والمعارف العلمية هى قدرة القائم بعملية الاتصال على استخدام المعلومات والخبرات التى لديه من خلال عناصر الاتصال الأساسية لتحقيق أهداف محددة فى الوقت وبالإمكانيات المتاحة لديه.

وفي إطار ما سبق يتضح ما يلي:

١- المهارة ليست مجرد الحصول على المعلومات والحقائق والمعارف العلمية الخاصة بالاتصال كعملية هادفة فى مجال معين.

٢- مهارة الاتصال هى تفاعل المعرفة العلمية والخبرات مع مكونات عملية الاتصال من أجل الوصول إلى هدف ملائم لعلمية الاتصال والمجال الذى نعمل فيه.

٣- تعد المهارة من المقومات الأساسية لتحقيق أهداف الاتصال حيث أنه يمكن توفر كافة الإمكانيات والعناصر ولكن قد لا تتوفر المهارة وبالتالى لا نحقق أهداف الاتصال.

٤- مهارة الاتصال من المهارات النوعية الخاصة بالمضمون الاتصالى وبالمعرفة العلمية واستخدامها ولذلك فهى مهارة مستمرة مع عملية الاتصال لا تقف عند حد معين.

كيف تتكون مهارة الاتصال؟

مهارة الاتصال غيرها من مهارات الاتصال ترتبط بخطوات أساسية وإجراءات معينة يحقق اكتسابها ارتباط المضمون العلمى والمهنى لعملية الاتصال.

ونعرض فيما يلي أهم خطوات اكتساب مهارة الاتصال:

الخطوة الأولى:

تحديد الهدف من عملية الاتصال سواء كانت أهداف مؤسسية أم مجتمعية أم أهداف جماعية لأن تحديد تلك الأهداف هو الذى يوجه الممارس نحو تحديد المهارات التى يجب اكتسابها.

مثـــال:

استخدام الاتصال في توعية الأمهات بأساليب التربية وبالتالي لابد أن تتوفر لدى القائم بعملية الاتصال مهارة الحوار، مهارة العرض للمعلومات.

الخطوة الثانية:

التعرف على موضوعات الاتصال التي يجب أن ترتبط بها المهارة المطلوب اكتسابها حيث أن هناك بعض المهارات ترتبط بموضوعات معينة دون غيرها.

مثـــال:

مهارة إقناع القادة على أهمية مشروع محو الأمية في البيئات الشعبية خاصة تتطلب موضوعات خاصة بكيفية التعامل مع مشكلات المناطق السكنية الشعبية، والتكامل بين الخدمات من أجل رفع مستوى البيئة السكنية.

الخطوة الثالثة:

التعرف على المجالات التي سوف تمارس فيها مهارات الاتصال المطلوب اكتسابها، حيث أن هناك مجالات متعددة يمارس ويستخدم فيها الاتصال كالمجال التعليمي، المجال الصحي، المجال الترويحي، المجال التثقيفي، ومجال رعاية الشباب وغيرها.

مثـــال:

المجال الصحي يركز على استخدام مهارات المناقشة، مهارات الحوار كمهارات أساسية في عملية الاتصال من أجل الإقناع وتحقيق التوعية اللازمة في هذا المجال.

الخطوة الرابعة:

تحديد القدرات المتوفرة لدى المتدرب والذي يرغب في اكتساب المهارات الخاصة بالاتصال في هذا المجال، حيث أن القدرات هي الأساس الذي سوف تبنى عليه عملية اكتساب المهارات.

مثـــال:

أخصائي اجتماعي لديه القدرات الخاصة بتقديم الإرشاد من خلال استخدام اللغة بطريقة محددة ولديه مجموعة من المترادفات الواضحة حول موضوع الاتصال.

الخطوة الخامسة:

التدريب المقنن أى المحدد بخطوات موضوعية، ومضمون مهنى وعلمى، وزمن واضح، وتقنيات مرتبطة بالهدف من هذا التدريب.

مثـــال:

التدريب على مهارة التفاعل يختلف عن التدريب على مهارة الملاحظة كمهارة أساسية فى علمية الاتصال.

الخطوة السادسة:

الاختبار الفعلى حيث يتم التأكد من مدى اكتساب الممارس للمهارات المحددة من خلال إختبار كيفية ممارسته له عن طريق ملاحظة المدرب له أو تطبيق بعض الاختبارات والمقاييس.

مثـــال:

تطبيق اختبار السمات الأساسية للشخصية ومهارات التفاعل مع المسنين، حيث ان المسنين من الفئات التى تحتاج إلى تفاعل محدد وله مواصفات تختلف عن الفئات الأخرى.

الخطوة السابعة:

تقويم المهارة والمقصود بها التأكد من أن المهارة المكتسبة هى المهارة المرتبطة بموضوعات وعملية الاتصال وأنها سوف تساهم فى تحقيق أهداف الاتصال المحددة، ويمكن إجراء أى تعديلات أو تصحيح بعض الجوانب الخاصة بمكونات مهارة الاتصال.

مثـــال:

اكتسب الممارس القائم بالاتصال مهارة خاصة باستخدام الأسئلة فى عملية الاتصال ونلاحظ أن الممارس يستخدم الأسئلة دون هدف محدد مما جعل المشتركين (المستقبل) فى عملية الاتصال لا يرغبون الاستمرار وبالتالى يفقد الاتصال أهميته وأهدافه.

الخطوة الثامنة:

الممارسة الفعلية للمهارة فقد يكتسب البعض مهارات تتعلق بعملية الاتصال

ولكن لا تتاح الفرص المناسبة لاستخدامها وممارستها حتى يمكن أن نحقق الهدف من التدريب سواء للممارس، أو المؤسسة وكذلك لمجال الممارسة الذى يستخدم عملية الاتصال.

الخطوة التاسعة:

يتم فى هذه الخطوة تنمية المهارات بمعنى إدخال بعض المتغيرات الحديثة عليها سواء فى مضمونها أو فى الوسائل المستخدمة مما يدعم أهمية المهارة ومتابعتها للمتغيرات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية التى تواجه المجتمع.

مثـال:

استخدام بعض مجالات الاتصال لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مثال الاتصال الإلكترونى تمشياً مع أهميتها فى المجتمع وارتباطاً بنوع المستهدف وأهمية الاتصال السريع معه لتحقيق أهداف الاتصال.

الخطوة العاشرة:

التخصصية فى استخدام مهارات معينة ترتبط بالاتصال ونتيجة لتطور السريع وتدفق المعرفة والمعلومات والانفتاح على الآخرين نتيجة العولمة كان هناك ضرورة للتخصص، فهناك من لديه مهارات للاتصال بالمديرين والقادة، وهناك من لديه مهارات للعمل مع الشباب، وكذلك من لديه مهارات للاتصال بالأطفال بلا مأوى من خلال أماكن تواجدهم بمؤسسات رعايتهم.

مثـال:

ضرورة إعداد رسالة لتوعية الشباب للابتعاد عن السلوكيات المعرضة للخطر مثل التدخين، الإدمان، السلوكيات الناتجة من التفاعل الثقافى مع الغرب وتقليديهم وهذا يتطلب مهارات مضمون المعرفة عن تلك السلوكيات وكيفية إظهار أضرارها أمام الشباب.

ثانياً: المهارات الأساسية في عملية الاتصال:

- **المهارة الأولى: المهارة اللغوية:**

اللغة هى الأداة الأساسية فى التفاهم بين أطراف الاتصال على اختلاف فئاتهم العمرية وترتبط المهارة اللغوية بقدرة القائم بالاتصال على استخدام

الكلمات والمعانى المرتبطة بها وما يرتبط بذلك بالإمكانيات التعبيرية وحجم الحصيلة اللغوية المرتبطة بموضوعات الاتصال.

الجوانب الأساسية للمهارة اللغوية:

١- تعدد معانى ا لكلمات بين المرسل والمستقبل.

٢- اختيار الكلمات المناسبة للزمن والفئات العمرية التى نتعامل معها.

٣- الارتباط بين الثقافة والمصطلحات المستخدمة حيث أن لكل ثقافة معانى للكلمات المستخدمة تختلف من مجتمع لآخر فكلمة (ولد) تطلق على الطفل الصغير وفى مجتمع أخر تطلق على فئة عمريه كبيرة تتسم بالكرم والتحمل والشهامة.

٤- عدم استخدام المصطلحات الغامضة أو المضللة مثل الموافقة اللفظية على موضوع معين ربما تدل على عدم الموافقة فى حالة مط الكلمات وتظهر مهارة المرسل فى الحذر من استخدام هذا الأسلوب فى التحدث مع الآخرين أو إعطاء أفكار معينه فى هذا المجال.

٥- ضرورة استخدام المصطلحات المنطقية والكلمات التى لها تأثير معين فى التعامل فى مجال الاتصال مع مراعاة أن الكلمات المؤثرة لابد أن تتأثر بالخبرات الخاصة أو التجربة الذاتية للمرسل حتى يكون لها رد فعل مناسب.

كيف تستخدم مهارة اللغة؟

١- حدد الكلمات والعبارات التى توضح موضوع الاتصال ولا تعبر عن وجهة نظرك الشخصية مثل معنى العلاقات الاجتماعية، المشاركة الاجتاعية، التفاعل وغيرها.

٢- لا تتبع أسلوب واحد فى استخدام المصطلحات اللغوية ولكن يمكن تنوع الأساليب طبقاً لمعنى الأسلوب وكذلك الهدف من استخدام المصطلحات وأهميتها فى عملية الاتصال مثل (احذر تعاطى المخدرات).

٣- عدم استخدام المصطلحات المتداولة بصفة عامة فى المجتمع دون معرفة معناها أ و أسبابها أو مدى جاذبية أو رفض المستقبل لها مثل استخدام كلمة (البيئة) فى الوقت الحالى لتعطى معانى مختلفة.

٤- ضرورة التمسك بالموضوعية وعدم التحيز مع عدم التسرع فى بيان معانى بعض العبارات مع مراعاة الإطار العام لمستوى المستقبل فى استخدام تلك العبارات فى حياتهم الخاصة والعامة.

٥- مراعاة الحالة الصوتية فى استخدام الكلمات والعبارات حتى يمكن الوصول إلى المعانى والإحساس الصحيح الذى يتعلق بها.

٦- عدم التكرار الذى يبعث على الملل لبعض العبارات والكلمات المستخدمة فى عملية الاتصال دون هدف محدد لذلك.

٧- ضرورة ربط الكلمات والعبارات بالمواقف التى يتطلب الأمر استخدامها مثل الخلافات وسوء العلاقات، الصراع، المشاجرات... الخ، وكلما كان المرسل قادر على استيعاب مصطلحات متعددة وحديثة ومرتبطة بموضوع الاتصال وثقافة المستقبل كلما ساعد ذلك على نجاح الاتصال.

المهارة الثانية: مهارة الاتصال غير اللفظي:

يتضمن التفاعل الاجتماعى وتبادل الحديث بين طرفيه فى أى موقف من مواقف الاتصال اللفظى وغير اللفظى.

١- التنمية المتبادلة باليد	Shake hand
٢- تعبيرات الوجه	Facial Expression
٣- نغمة الصوت	Voice Tone
٤- تعبير العين	Eye Expression
٥- المظهر العام	Appearance
٦- الانفعالات (الابتسامة – الغضب)	Emotimat Aspects
٧- الإنصات للآخرين	Listening
٨- الحركات الجسمية	Body Moving
٩- التقارب والتباعد عن الآخرين	Distance
١٠- أسلوب الوقوف	Stand

مظاهر الاتصال غير اللفظي:

ويمكن إضافة المظاهر الأخرى للاتصال غير اللفظى حتى يمكن تحديدها

واستخدام ما يتناسب مع الموقف الاتصال وقد تستخدم تلك الجوانب منفردة أو مع استخدام الألفاظ فى ذات الوقت.

كيف تستخدم مهارة الاتصال غيرا للفظي؟

١- حدد هدف الاتصال وعلاقته بالفئة المستهدفة (المستقبل) واختيار الأساليب غير اللفظية التى تتناسب مع الموقف الاتصالى، الإشارات، الإيماءات، الحركات اليدنية، تعبيرات الوجه... الخ.

٢- التعرف على جوانب القوة والضعف المرتبطة ببالأساليب غير اللفظية يمكن أن تكون صورة شخصية من يقوم بالاتصال ومدى تأثيرها فى الآخرين مثل استخدام التلويح باليدين، التثاؤب خلال التفاعل مع الآخرين.

٣- مراعاة عدم تكرار الأساليب المحددة فى كل المواقف لأن لكل موقف مكوناته، وأساليبه الخاصة به وحتى لا يعتاد المستقبل على نفس الأساليب ولا يتأثر به لأنه اعتاد على رؤيتها.

٤- دراسة مدى تأثير المستقبل بتلك الحركات والرغبة فى التعرف على معناه من وقت لآخر طبقاً لمن يقوم بها وحدى تألف المستقبل معها.

٥- عدم تعدد الأساليب فى موقف واحد حتى لا تؤثر على مفهوم رسالة الاتصال لاهتمامها بالأساليب غير اللفظية.

٦- عدم تقليد أساليب الآخرين فى التعبير غير اللفظى بل يجب أن يكون التعبير تلقائياً تابعاً من الموقف الاتصالى ومدركاً من يقوم به أنه يحقق أحياناً ما يحقق التعبير اللفظى أو يكمل ما يصبوا إليه من أهداف إتصالية.

المهارة الثالثة: مهارة تكوين وتدعيم العلاقة خلال عملية الاتصال:

العلاقة بين طرفى الاتصال ضرورة لتحقيق أهداف الاتصال حيث أنها تعبر عن الرابطة اللغوية بين الطرفين التى يسودها الود مع السعى والاتجاه نحو تحقيق أهداف الاتصال.

مراحل تكوين العلاقة في عملية الاتصال:

المرحلة الأولى: مرحلة المبادأة:

هى مرحلة البداية التى يمارس فيها الطرفين بداية العلاقة قد يكون لها

نتيجة إيجابية أو سلبية وهناك عبارات تستخدم فى البداية مثل التحية، أو تعريف بالشخصية وكل منها له الآثار التى يمكن أن نتوقعها.

المرحلة الثانية: التعارف المحدد بين الطرفين:

ويتم ممارسة تلك المرحلة قبل الدخول فى مضمون عملية الاتصال ويستخدم فى هذه المرحلة الكلمات أو الجمل القصيرة المعبرة عن الرغبة فى التعامل وممارسة أساليب الود والتعاون المشترك.

المرحلة الثالثة: مرحلة التركيز:

وفى هذه المرحلة تحديد المضمون الحقيقى لرسالة الاتصال وتظهر فيها عملية التوحيد بموضوع الرسالة وإدراك الأهداف الأساسية المرتبطة به وتظهر مشاعر الارتباط بتلك المرحلة.

المرحلة الرابعة: مرحلة التكامل والارتباط:

وفى هذه المرحلة تتحول العلاقة من البعد التعاطفى إلى البعد العملى والإجرائى المرتبطة بموضوع الرسالة أى طرح الأفكار والتساؤلات والمشاعر المرتبطة بموضوع رسالة الاتصال وتتحول العلاقة من المستوى الشخصى إلى المستوى الرسمى المحدد لعملية الاتصال والأهداف المتوقعة منها.

المرحلة الخامسة: مرحلة الرضا وإشباع الحاجات:

ويعبر فيها المستقبل عن شعوره بالرضا من موضوع الرسالة وأن حاجاته للاستطلاع والمعرفة والإدراك للموضوع قد تحقق إلى حد كبير فظهر له مظاهر واضحة خلال عملية الاتصال.

المرحلة السادسة: مرحلة التجنب والنهاية:

يوضح المستقبل أنه قد استفاد من عملية الاتصال ويتجه إلى الابتعاد عن مكونات عملية الاتصال وإنهاء مشاركته فى العملية الإتصالية والاتجاه إلى جوانب أخرى فى مواقف تختلف عن الموقف الاتصالى وتختلف الفترة المنية لتكوين العلاقة بين طرفى الاتصال طبقاً لخبرات وقدرات المرسل وتمشياً مع استعدادات المستقبل ورغباته واتجاهاتها نحو عملية الاتصال بمكوناتها المختلفة.

ويتوقف تكوين العلاقة وتدعيمها علي العوامل الآتية:

العامل الأول:

شخصية المرسل وكذلك المستقبل.

العامل الثاني:

درجة المواجهة نلاحظ أن الاتصال الشخصى المباشر حيث أن علاقة الوجه للوجه لها تأثير قوى عن أنواع الاتصال الأخرى.

العامل الثالث:

موضوع الاتصال هام جداً لأنه قد يؤثر من حيث مدى الاقتراب أو التباعد بين طرفى الاتصال.

العامل الرابع:

وسيلة الاتصال ومدى جاذبيتها قد يؤثر فى تكوين العلاقة وتدعيمها، أو ضعفها وعدم تأثيرها فى تحقيق أهداف الاتصال.

العامل الخامس:

مناخ الاتصال يؤثر فى تكوين العلاقة حيث، أن المناخ يؤدى إلى التهيئة المناسبة لعملية الاتصال.

العامل السادس:

مدى المشاركة التى يمكن أن يحققها الاتصال مما يؤثر فى تحقيق العلاقة الملائمة بين طرفى الاتصال بالصورة المناسبة للوصول إلى الأهداف المشتركة.

ولا شك أن العلاقة بين طرفى الاتصال لها أهمية فى القيام بالإجراءات اللازمة للاتصال بالصورة المناسبة بل أنها تساهم فى تحقيق واقعية الاتصال والسعى نحو تحقيق الأهداف المرغوبة من الاتصال.

المهارة الرابعة: مهارة استخدام وسائل الاتصال:

تعددت وسائل الاتصال التى يمكن استخدامها فى عملية الاتصال طبقاً لموضوع وهدف عملية الاتصال وتمشياً مع الفئات العمرية التى نسعى إلى ممارسة عملية الاتصال معها ولا يكفى أن يحدد الأخصائى أو القائم بعملية الاتصال وسيلة الاتصال المناسبة بل يجب توفر المهارة اللازمة لكيفية استخدام

وسائل الاتصال بالأساليب المهنية والعلمية الصحيحة حتى يمكن أن تحقق الهدف من استخدامها.

الإجراءات الواجب اتباعها عند استخدام وسائل الاتصال:

يتبع الإجراءات الآتية عند استخدام وسائل الاتصال:

١- التعرف على الوسائل التى يمكن استخدامها فى عملية الاتصال وتحديد مكوناتها وكيفية استخدامها فى الموقف الاتصالى الحالى.

٢- تحديد الوسيلة أو الوسائل المرتبطة بموضوع الاتصال من كافة الجوانب وقدرة الوسيلة على إيضاح مكونات موضوع الاتصال وتحقيق أهدافه.

٣- تحديد مدى ارتباط الوسيلة مع الفئة المستفيدة من الاتصال كمستقبل ومراعاة أنه كلما كان المستوى الثقافى والتعليمى منخفضاً كلما كانت الوسيلة لها جاذبية كبيرة وتتميز بسرعة الإيقاع والحركة والتكوين المصور أكثر من مجرد استخدام كلمات وعبارات معينة.

٤- التدريب على استخدام تلك الوسيلة من كافة الجوانب خاصة إذا كانت الوسيلة مستخدمة من خلال جهاز معين أو آله محددة كالأفلام، الشرائح السينمائية.

٥- تجربة الاستخدام بكل المكونات والخامات المرتبطة بالوسيلة مثل الكتيبات، الصور، الملصقات، الأفلام.

٦- القيام بالصيانة اللازمة لبعض الوسائل التى تتطلب ذلك حتى لا يفاجأ بحدوث الخلل أو الأعطال التى قد تؤثر فى استخدام تلك الوسائل.

٧- تحدد الوقت اللازم لاستخدام الوسيلة حتى يراعى المرسل ذلك خلال تنفيذ عملية الاتصال وتحديد ما تتطلبه من فترة زمنية معينة.

٨- يفضل الوسائل التى تؤدى إلى مشاركة المستقبل فى عملية الاتصال وتحقيق التفاعل مع موضوع الاتصال وبالتالى يتوقف ذلك على اختيار الوسائل المناسبة لذلك.

٩- توفير مكونات الوسائل إذا كانت من الوسائل التى يجب أن تتوفر لدى المستقبل فى ذات الوقت لتحقيق المشاركة مثل الصور والكتيبات والنشرات ومتابعة ما يدور فيها أثناء إدارة الاتصال عن طريق المرسل.

١٠- يفضل التمهيد لاستخدام الوسيلة والتعرف على ما ستقدمه للمستقبل وكذلك ضرورة التعليق بعد استخدام الوسيلة والتعرف على الفوائد التى استفاد منها المستقبل على أن يشترك المستقبل فى هذه العملية.

ومن الضرورى مراعاة أن الوسيلة هى أداة مساعدة لعملية الاتصال وعنصر أساسى من العناصر التى يجب الاستعانة بها ولكن يجب ألا تطغى على المضمون والهدف الأساسى الذى نسعى إلى تحقيقه.

ثالثاً: نماذج للمهارات في العملية الاتصالية:

نموذج استخدام أفلام الفيديو:

استخدام فيلم فيديو خاص بالتوعية ضد مخاطر الإدمان ويتبع في هذا المجال ما يلي:

١- التهيئة عن مخاطر الإدمان وأنواعها وكيفية الوقاية منها.

٢- توضيح ما يتم مشاهدته من مخاطر صحية ونفسية واجتماعية عن الإنسان وأسرته.

٣- طرح أسئلة يسعى المستقبل للإجابة عليها بعد مشاهدة الفيلم والتعليق عليه.

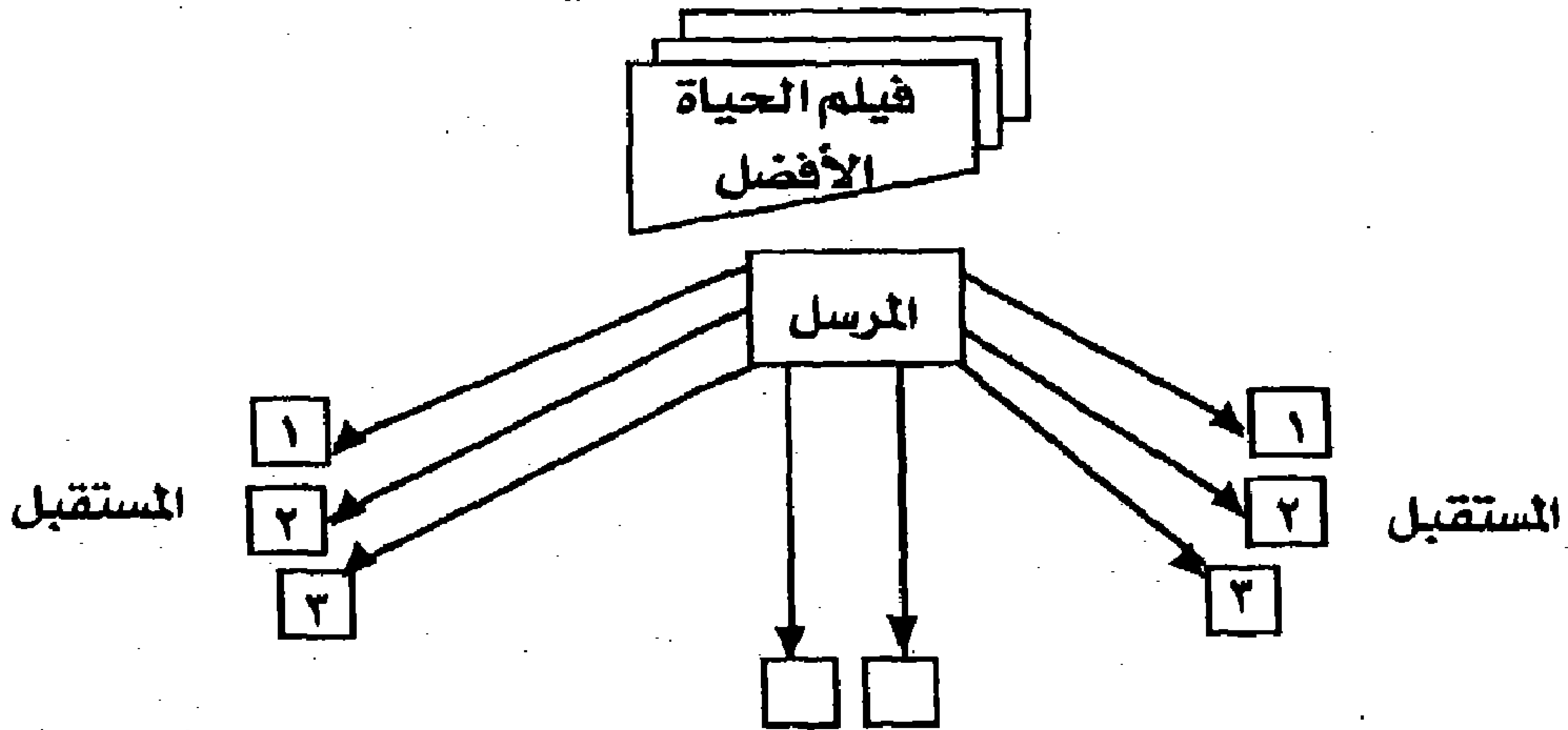
٤- مشاهدة الفيلم من مدة تتراوح ٢٠ دقيقة بشرط ان يكون مصحوباً بشرح تفصيلى أو فيلم روائى محدد بموضوع الاتصال.

٥- مناقشة ما تم فى الفيلم بالإجابة عن الأسئلة أو الاستماع للتعليقات والرد عليها من المرسل.

٦- تحديد المرسل مع المستقبل لما تم اكتسابه والتعرف عليه من الفيلم والخطوات القادمة التى يمكن تحديدها بعد عملية الاتصال.

٧- يفضل أن تستغرق عملية الاتصال بين ساعة وساعة ونصف.

شكل رقم (٨) يوضح استخدام الفيلم في عملية الاتصال



النموذج الثاني: مهارة المناقشة الجماعية:

يستخدم المرسل المناقشة الجماعية كوسيلة مؤثرة فى المستقبل عن مناقشة البعض فى ضرورة التطوع فى بعض المجالات الاجتماعية التى تتطلب ذلك، وتصلح عملية الاتصال فى هذا المجال مع الشباب الجامعى.

كيفية استخدام المنقشة الجماعية كوسيلة إتصالية:

١- تح ديد الموضوع كعنوان رئيسى له أهمية فى حياة المستقبل (فئة الشباب) (التطوع كضرورة لتنمية الشخصية).

٢- وضع تفصيلات محددة تتبع موضوع المناقشة الجماعية حتى يمكن أن يكون كل نقطة معينة محور للمناقشة والحوار بين المرسل والمستقبل.

٣- تهيئة المستقبل للموضوع وأهميته وأ سباب اختياره كموضوع له أهمية فى مجال الاتصال.

٤- توصيل الرسالة من خلال عرض كل محور ومناقشته مع المستقبل والحصول على رد فعل المستقبل فى كل محور.

٥- عرض ملخص كل مجموعة محاور وما توصل إليه المرسل والمستقبل فى كل مرحلة من مراحل المناقشة.

٦- ربط المناقشة بخبرات المرسل والمستقبل وكيفية الاستفادة بتلك الخبرات.

٧- الاستعانة بالأمثلة الواقعية فى المجتمع المرتبطة بموضوع التطوع.

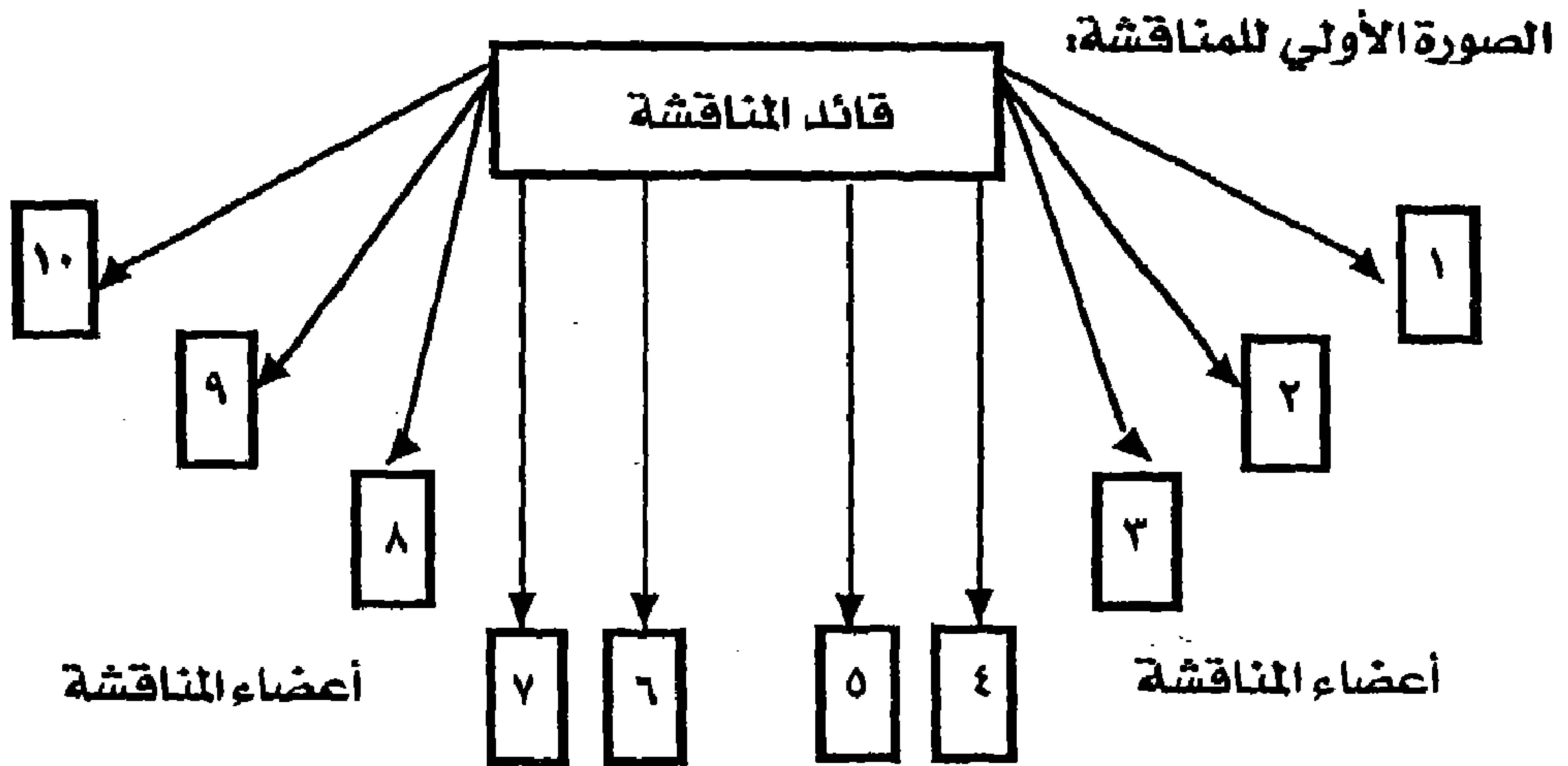
٨- الوصول إلى خطة عمل كرد فعل أو تغذية راجعة للبدء فى تنفيذها بعد الانتهاء من المناقشة الجماعية.

٩- يفضل تشجيع كل من حضر المناقشة للمشاركة حتى تحقق هدف الاتصال.

١٠- الوصول إلى نتائج أساسية تعرض على من يشترك فى الاتصال.

شكل رقم (٩) يوضح ممارسة المناقشة العامة

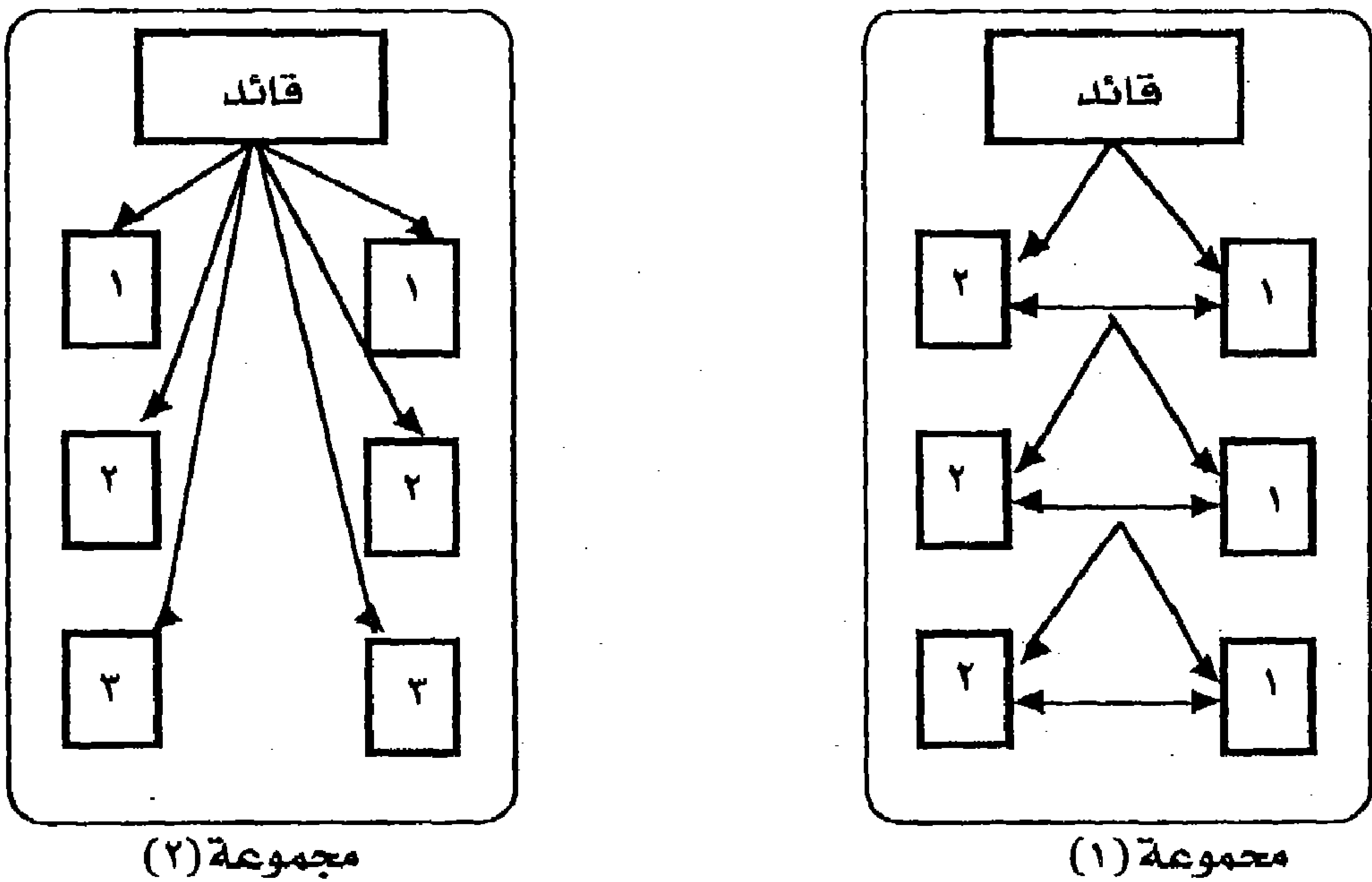
الصورة الأولي للمناقشة:



شكل يوضح المناقشة العامة

الصورة الثانية: تقسيم المجموعة إلى مجموعات صغيرة للمناقشة وكل مجموعة تناقش أحد المحاور ثم عرضها على الجماعة الأساسية.

شكل رقم (١٠) يوضح تقسيم المجموعة الكبيرة الي مجموعات صغيرة



شكل المناقشة من خلال

مجموعات صغيرة (الطنين)

النموذج الثالث: استخدام الصور المقبره (واضحة التعبير):

الصور المعبرة من الوسائل الهامة فى عملية الاتصال لأنها تستخدم أكثر من حاسة من حواس الإنسان للوصول إلى الفكرة أو المعنى ومنها حاسة النظر وحاسة اللمس (لمس الصورة).

متي يستخدم الصور في الاتصال؟

تستخدم الصورة في الاتصال في المواقف الآتية:

١- ضرورة المشاهدة لتوصيل معانى معينة مرتبطة بموضوع الاتصال.

٢- انخفاض المستوى الثقافى والتعليمى للمستفيدين (المستقبل) ويتطلب الأمر استخدام الصورة لتوصيل أهداف الاتصال.

٣- العمل على تقريب مضمون موضوع الاتصال إلى أذهان وأفكار ومشاعر المستقبل فى هذا الموقف حيث أن الصورة تمثل عامل للاهتمام بموضوع الاتصال.

كيف نستخدم الصورة في عملية الاتصال؟

١- عرض أهداف موضوع الاتصال والاهتمام بالحصول على المعلومات والخبرات التى تتعلق به.

٢- شرح أهمية الصورة واستخدامها فى هذا المجال لوجود اللعاقة بينها وبين موضوع الاتصال.

٣- شرح كيفية الاستفادة من الصورة قبل استخدامها ووضع بعض النقاط التى يمكن البحث عنها من خلال استخدام الصورة.

٤- التدريب على استخدام الصورة بعرض نموذج كيفية استخدامها من الجوانب المرتبطة بموضوع الاتصال.

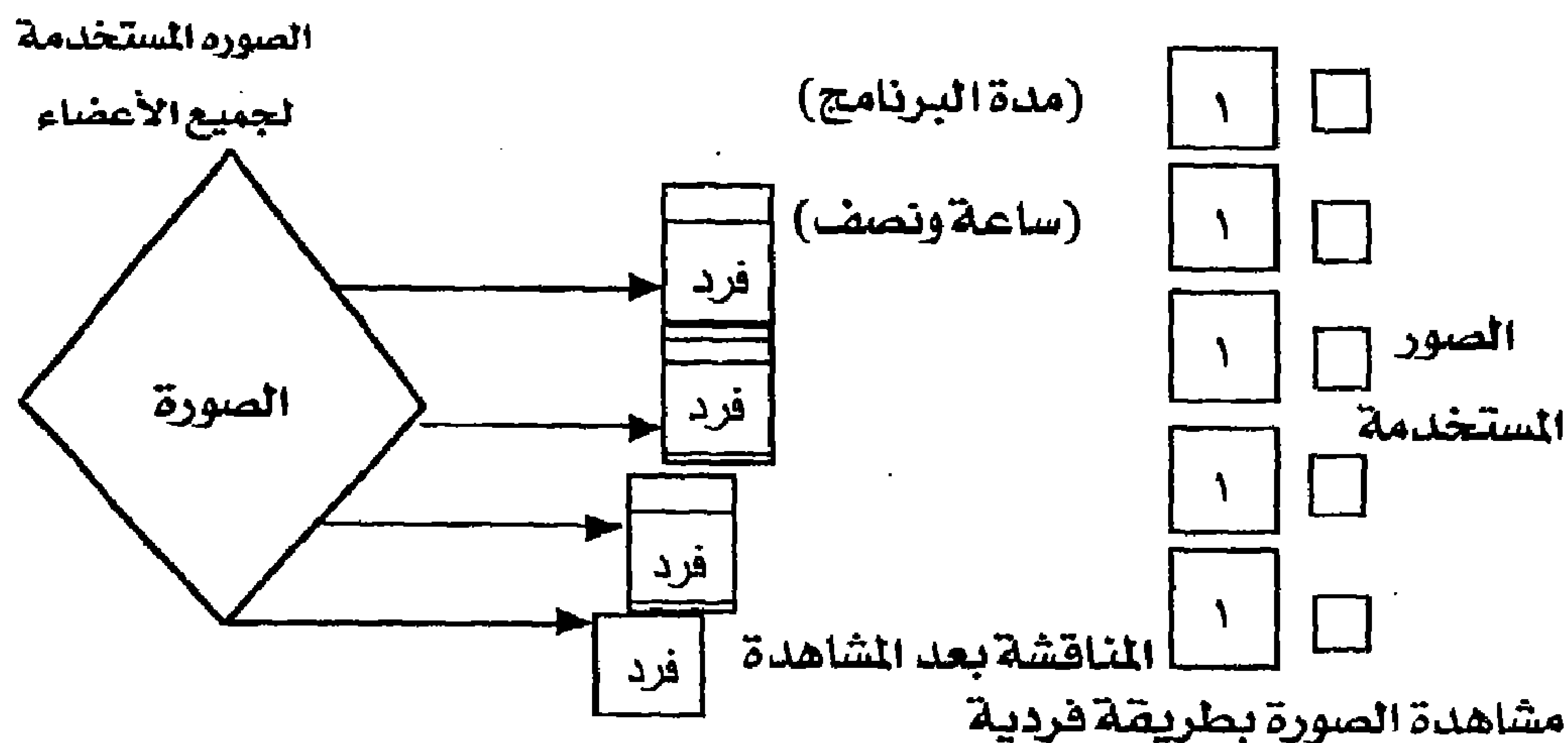
٥- إتاحة الوقت اللازم والمناسب لاستخدام الصور ة لكل فرد مشترك فى عملية الاتصال.

٦- الاستماع للتعليقات المختلفة أو رد فعل المستقبل على استخدام الصورة فى هذا المجال.

٧- وضع ملخص لكل التعليقات ثم استنتاج أهمية ما توصلنا إليه فى الوصول إلى أفكار ومعانى لها أهمية مرتبطة بموضوع الاتصال.

٨- يمكن مشاهدة الصورة بطريقة فردية أو جماعية.

شكل (١١) يوضح استخدام الصور في الاتصال (المناقشة)



مشاهدة الصورة بطريقة جماعية

النموذج الرابع: استخدام الندوة كوسيلة من وسائل الاتصال:

١- ما هي الندوة: الندوة هى مشاركة أكثر من متخصص أو خبير فى عرض موضوع يشكل رسالة الاتصال التى يهتم بها الأفراد الذين يشتركون فى الندوة، ويقوم شخص له خبرة فى القيادة والإدارة وفى موضوع الاتصال بإدارة وقيادة الندوة.

٢- متي تستخدم الندوة؟

أ - تستخدم الندوة فى حالة تعدد الجوانب المرتبطة بموضوع الاتصال.

ب- تستخدم الندوة عند توفر الخبراء والمتخصصة فى بموضوع الاتصال.

جـ- استخدام الندوة فى حالة كثرة عدد المستفيدين (المستقبل فى عملية الاتصال).

د - تستخدم الندوة عند ضرورة ارتباط الموضوع الاتصالى بالمناقشة والتوضيح والتحديد لمكونات الموضوع.

هـ- تستخدم الندوة إذا توفر الوقت والجهد اللازمين لعقد الندوة والاستفادة منها.

ويتوقف تحديد وسيلة الاتصال كالندوة عند معرفة الموضوع وتحديده من كافة الجوانب وخبرات المسئول عن الندوة من حيث معرفته بكيفية إدارة الندوة وقيادتها.

٣- الإجراءات الأساسية في استخدام الندوة:

فيما يلي الإجراءات الهامة لإدارة الندوة وتحقيق أهدافها:

أ - تحديد الهدف الأساسى من موضوع الندوة.

ب- تحديد المحاور أو النقاط الأساسية التى سوف يتم عرض موضوعات الندوة بناء عليها.

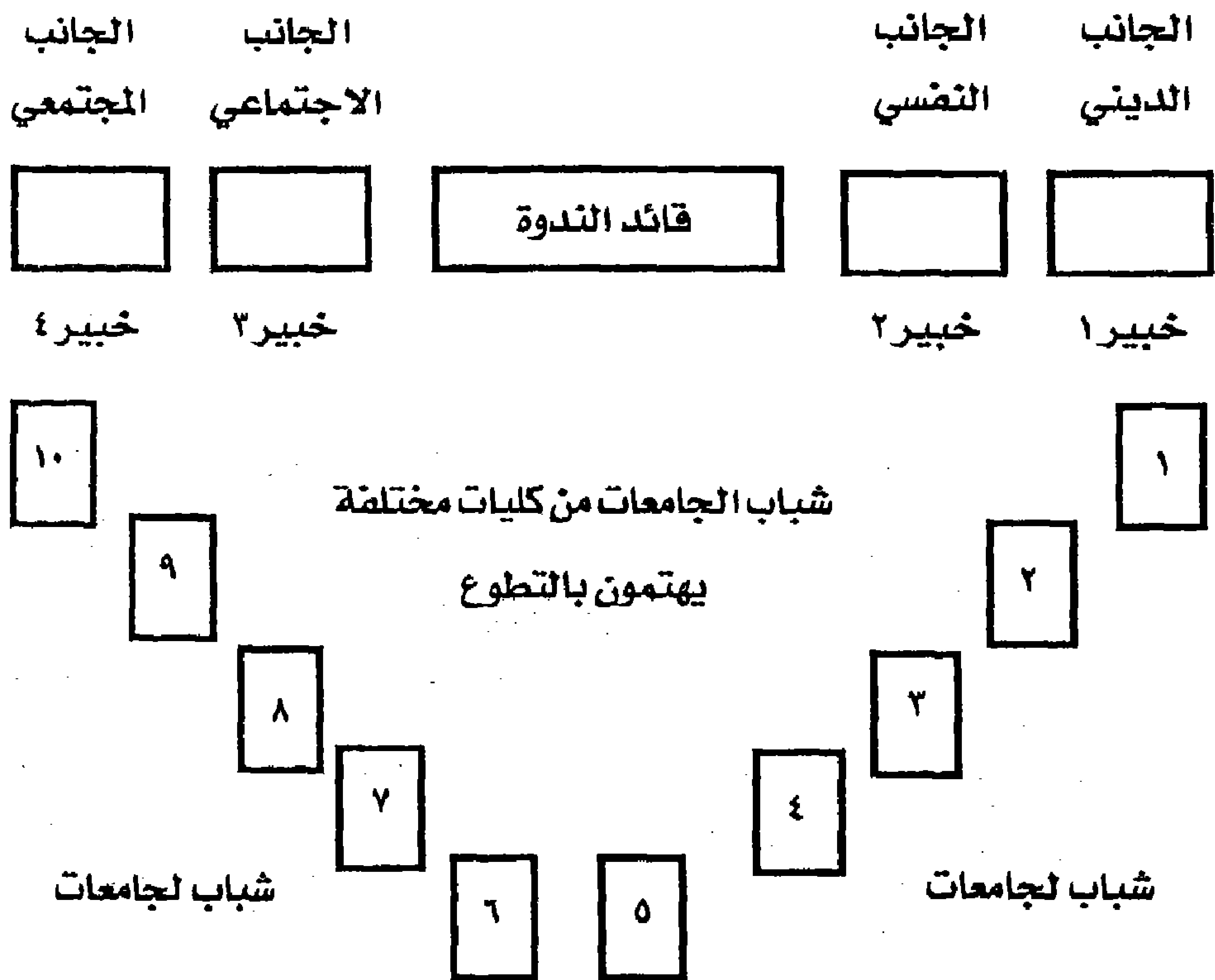
جـ- التعرف على الخبراء والمتخصصين الذين يمكنهم المشاركة فى الندوة التى تركز على موضوع الاتصال.

د - تحديد الوقت المخصص للندوة بصفة عامة ولكل محور أو موضوع فرعى من مكونات موضوع الندوة.

هـ- تخصيص القائد الذى يقوم بإدارة الندوة وتعريفه بالخبراء كمرسل وكذلك بالمستقبل الحاضرين فى الندوة.

مثال: ندوة حول تطوع الشباب في مجالات رعاية المعاقين:

شكل (١٢) يوضح كيفية تنظيم الندوة



تحديد ميعاد بداية ونهاية الندوة بدقة ويفضل أن يقسم الوقت كالآتي:

الموضوع	الزمن
الافتتاح	٥ دقائق
عرض الموضوع ومكوناته نوتقديم الخبراء	١٠ دقائق
الخبير الأول	١٥ دقيقة
الخبير الثانى	١٥ دقيقة
الخبير الثالث	١٥ دقيقة
المناقشة العامة والأسئلة	٢٠ دقيقة
الملخص العام والنتائج	١٥ دقيقة

جدول يوضح التوزيع الزمني علي وقائع الندوة

المجموع الزمني:

مدة الندوة من كافة الجوانب (ساعة ونصف).

١- تحديد أسلوب جمع الأسئلة وعرضها بعد نهاية كلمات كل الخبراء ويفضل أن يوزع أوراق فى بداية الندوة ثم تجميعها بعد تسجيل الأسئلة فيها ومناقشتها مع الخبراء **ويفضل في الأسئلة مراعاة ما يلي:**

أ - عدم تكرار الأسلة.

ب- أن يكون السؤال واضح ومحدد.

جـ- أن يكون السؤال موجهاً ومحدد.

د - أن يكون السؤال واقعياً ومفيداً.

هـ- أن يكون السؤال غير معقد ويتسم بالتركيز فى العرض.

و - إتاحة الفرصة لأكبر عدد لطرح الأسئلة.

٢- الإنهاء لعملية المناقشة وطرح الأسئلة والعمل على التوصل إلى نتائج عامة من خلال آراء الخبراء وكذلك طر ح الموضوع على المستقبل (الجمهور) ثم تجميع الإجابات والآراء المختلفة فى هذا الشأن.

٣- استنتاجات أساسية يتم عرضها فى نهاية الندوة وتعرض بتركيز واضح على الحاضرين والخبراء.

٤- شكر الحاضرين والخبراء على مشاركتهم الندوة.

٥- التقويم الشامل لكل ما دار فى الندوة مع المسئولين عن ردارتها.

النموذج الخامس: استخدام النشرات والكتيبات:

الكتيبات والنشرات عبارة عن موضوعات مكتوبة ومصورة أو مكتوبة فقط يكتب فيها أهم الحقائق الخاصة بموضوع معين مثل (تلوث البيئة) أو (الوعى السياحى)، أو (الوعى بتربية الأبناء) ويوزع على الحاضرين ثم يتم مناقشة ما فيه والتعليق عليه.

متي تستخدم الكتيبات والنشرات؟

تستخدم الكتيبات والنشرات في الأحوال الآتية:

١- أن يكون المستقبل من المستويات الثقافية والعلمية المناسبة لاستخدام تلك الوسيلة.

٢- أن يكون موضوع الاتصال متميزاً ببعض الجوانب التى قد تسبب الخجل أو عدم القدرة على استيعاب الرسالة الاتصالية شفهياً.

٣- أن يتطلب الاتصال التركيز فى الحصول على المعانى والمعلومات المناسبة لموضوع الاتصال.

٤- أن يتطلب الموضوع العودة مرة أخرى لموضوع الاتصال للتفكير والتحليل فيما يتطلبه الموضوع.

٥- عند التعامل مع فئات مختلفة من المستهدفين من عملية الاتصال بشرط أن يتناسب أسلوب كتابة الكتيبات مع تلك الفئات.

٦- أن يتوفر الإمكانيات والأدوات المناسبة لإعداد وتكوين تلك المكتبات واستخدامها فى مجال الاتصال.

٧- أن يتم تكوين وتشكيل الكتيبات والنشرات والصورة اللائقة التى تجذب الآخرين فى استخدامها والاستعانة بها.

الإجراءات التي تتم عند استخدام الكتيبات والنشرات:

هناك إجراءات متعددة يجب مراجعتها وتحديدها عند استخدام الكتيبات والنشرات وهي عل يا لنحو التالي:

١- تحديد الهدف من استخدام الكتيبات والنشرات.

٢- تحديد موضوع الاتصال متيزاً ببعض الجوانب ا لتى قد تسبب الخجل أو عدم القدرة على استيعاب الرسالة الاتصالية ضفهياً.

٣- أن يتطلب ا لموضوع العودة مرة أخرى لموضوع الاتصال للتفكير والتحليل فيما يتطلبه الموضوع.

٥- عند التعامل مع فئات مختلفة من المستهدفين من عملية الاتصال بشرط أن يتناسب أسلوب كتابة الكتيبات مع تلك الفئات.

٦- أن يتوفر الإمكانيات والأدوات المناسبة لإعداد وتكوين تلك المكتبات واستخدامها فى مجال الاتصال.

٧- أن يتم تكوين وتشكيل الكتيبات والنشرات والصورة الفنية اللائقة التى تجذب الآخرين فى استخدامها والاستعانة بها.

الإجراءات ا لتي تتم عند استخدام الكتيبات والنشرات:

هناك إجراءات متعددة يجب مراجعتها وتحديدها عند استخدام الكتيبات والنشرات وهي علي النحو التالي:

١- تحديد الهدف من استخدام الكتيبات والنشرات.

٢- تحديد موضوع الاتصال الأساسى الذى يتم خلاله استخدام الكتيبات (البيئة والمحافظة عليها - ترشيد الاستهلاك - التطوع فى المؤسسات).

٣- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في إعداد الكتيبات والنشرات وإعدادها بالصورة المناسبة والجاذبة فى هذا المجال.

٤- تحديد المادة العلمية والإرشادات العلمية التى توضح كيفية الاستفادة من تلك الكتيبات.

٥- التهيئة لاستخدام الكتيبات وأهمية الاستعانة بها في مجال موضوع الاتصال.

٦- تحديد بعض الأسئلة والمحاور التى بناء عليها يتم عرض الأفكار والمعلومات التى توصل إليها المستقبل.

٧- قيام بعض المستفيدين من عرض أفكارهم وآرائهم أمام الآخرين ومناقشتها للتأكد من أهمية الحقائق التى توصلوا إليها.

٨- التركيز على الجوانب التى جاءت فى الكتيبات والنشرات وعدم الخروج منها كلما أمكن ذلك.

٩- إتاحة الفرصة للإطلاع الكافى على الكتيبات والنشرات حتى يمكن المشاركة بالجوانب التى يتم الوصول إليها.

١٠- التقويم الشامل للوسيلة المستخدمة للكتيبات والنشرات سواء كان هذا التقويم من الممارس الأخصائى أو من المستقبل للتأكد من أهمية تلك الوسيلة والاستفادة منها.

أنواع الكتيبات والنشرات:

أولاً: الكتيبات:

١- كتيبات مصورة فقط.

٢- كتيبات مكتوبة فقط.

٣- كتيبات مصورة ومكتوبة.

٤- كتيبات موقفية.

٥- كتيبات دورية.

ثانياً: النشرات:

١- نشرة دورية.

٢- نشرة موقفية.

٣- نشرة مطوية.

٤- نشرة صفحة واحدة.

٥- نشرة ملونة.

٦- نشرة غير ملونة.

ثالثاً: وتختلف المؤسسات في إعداد تلك الكتيبات والنشرات طبقاً للجوانب المادية والإدارية التي ترتبط بها ويتضمن ذلك ما يلي:

١- قيام المؤسسات بإعداد تلك الكتيبات والنشرات.

٢- الاستعانة بالخبراء لإعداد الكتيبات والنشرات.

٣- تكوين فريق عمل متخصص لإعداد الكتيبات والنشرات.

٤- الاستعانة بالكتيبات والنشرات من المؤسسات والهيئات الأخرى كلما أمكن ذلك.

٥- مشاركة المستفيدين فى إعداد تلك النشرات والكتيبات.

ويمكن أن تستخدم تلك الوسيلة مع وسائل أخرى حسب موضوع الاتصال وطبيعة ونوع المستقبل.

المهارة الخامسة: مهارة التحدث والاستماع:

التحدث هو استخدام الكلمات والمصطلحات والصياغات المختلفة حول موضوع معين لتعريف المستقبل بالحقائق والمعارف المرتبطة بموضوع الاتصال.

أما الاستماع هو التعرف على وجهة نظر المستفيد أو المستقبل من حيث المعانى والحقائق التى توصل إليها ومدى إدراكه للمضمون الحقيقى الذى يرتبط بها.

أهمية مهارة التحدث والاستماع:

١- معرفة كل طرف للمكونات والمحتويات التى يستخدمها فى الموقف الاتصالى.

٢- التعرف على الجوانب الصحيحة والخاطئة فى موضوع الاتصال ومحاولة تعديل أول بأول قدر الإمكان.

٣- التقارب بين المرسل والمستقبل كلما أمكن ذلك مما يؤثر فى تكوين العلاقة المهنية اللازمة لتحقيق أهداف الاتصال.

٤- التحدث والاستماع يؤكد الاحترام المتبادل بين الطرفين ومدى التفاعل الإيجابى الذى يساعد فى تحقيق أهداف الاتصال.

٥- يوضح التحدث والاستماع الخبرات المتوفرة التى لدى المرسل والمواقف المؤثرة فى حياة السمتقبل بصورة تلقائية وطبيعية.

٦- يمكن دراسة شخصية المستقبل كما هى دون أى مؤثرات نتيجة مشاركة فى التحدث والاستماع.

٧- التأكد من فهم المستقبل لما يقول المرسل وكذلك الإحساس بأهمية الموضوع والجوانب المتعلقة به.

الخطوات المتبعة في ا لتحدث الاستماع:

يتبع الخطوات الآتية عند التحدث والاستماع:

١- الاهتمام بتحديد موضوع التحدث ووضع بعض النقاط الأساسية المرتبطة به في كل موقف.

٢- يفضل أن لا يظل طرف واحد هو المتحدث طول حالة التفاعل والمشاركة بين طرفى الاتصال بل يجب تبادل المواقع كلما أمكن ذلك أى أن يتحدث المرسل بعض الوقت ثم المستقبل فى نفس الإطار أيضاً.

٣- يفضل أن يرتبط التحدث بالأساليب اللفظية وغير اللفظية وعدم القراءة مباشرة من أى مصدر حتى لا يكون ذلك من الآثار السلبية لعملية التحدث.

٤- اختيار الوقت المناسب للتحدث مع مراعاة ما يلى:

أ - عدم المقاطعة.

ب- عدم تكرار الجمل والعبارات.

جـ- عدم استخدام التحدث العصبى أو الاندفاعى.

د - عدم التحدث بالسخرية أو الاستهزاء.

هـ- عدم الإطالة فى موقف التحدث.

و - عدم ذكر المقارنات المتكررة فى التحدث.

ز - عدم استخدام المصطلحات الفنية غير المعروفة.

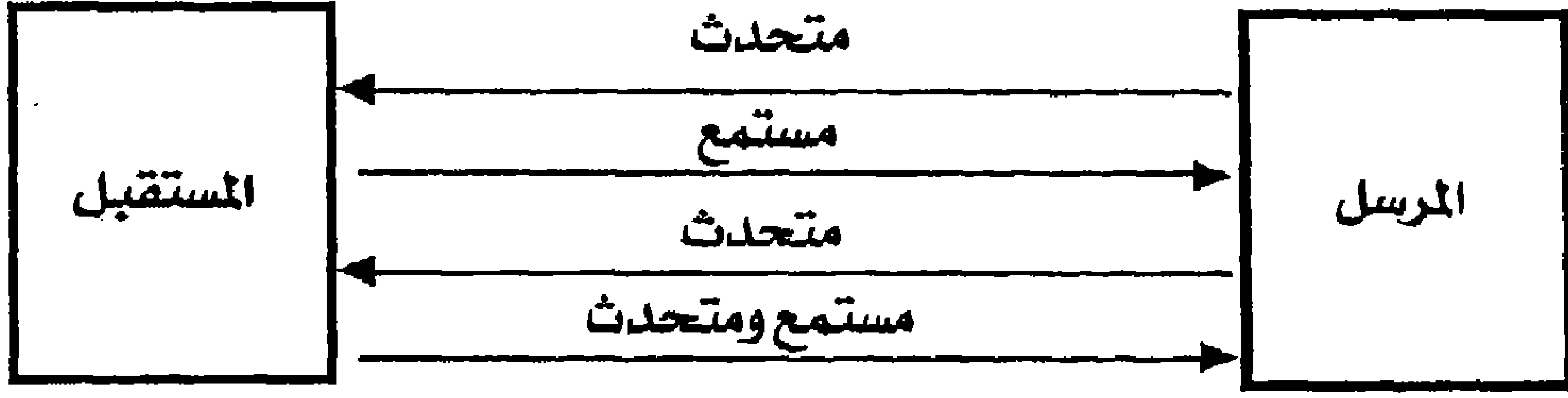
٥- تلخيص ما يدور من وقت لآخر كلما أمكن ذلك.

٦- الرد على أسئلة المستقبل أثناء التحدث إذا كانت هناك ضرورة لذلك.

٧- عدم التحدث عن الماضى أو ذكريات لها تاريخ معين عند المرسل أو المستقبل إلا إذا كان لها ارتباط معين فى هذا المجال.

٨- توجيه الأسئلة للمستقبل تؤكد مدى إدراكه وفهمه لما سبق.

شكل رقم (١٣) يوضح أشكال التحدث والاستماع



ومن أشكال التحدث والاستماع:

١- الحوار المشترك.

٢- الأسئلة والأجوبة.

٣- المناقشات العامة.

٤- الندوات والمناظرات.

٥- العرض والتعليق. (عرض الموضوعات والتعليق عليها)

٦- القراءة والتعليق. (عرض تقارير ثم التعليق عليها)

أما عن الاستماع الواعي للمستقبل فيفضل أن نراعي فيها ما يلي:

١- التأكد من الاستماع للمستقبل وعدم الاهتمام لما يقوله.

٢- إظهار ما يوضح الاستماع ببعض الممارسات قبل ما يلى:

أ - اهتزاز الرأس.

ب- تكرار ما يقوله للتأكيد عليه.

جـ- التعبير المناسب لما يقوله.

د - الاستفسار عن بعض الموضوعات التى نستمع إليها.

هـ- الاقتراب المناسب من المستقبل وعدم الابتعاد عنه (المسافة الاجتماعية).

٣- التركيز على بعض الجوانب التى نستمع إليها وضرورة التعليق عليها أو الإجابة على الأسئلة أن وجدت.

٤- عدم المجاملة فى المبادئ والحقائق التى يستخدمها المستقبل أثناء الاستماع إليه بل يجب التوقف والشرح والتوضيح لأهمية تعديل المفاهيم الخاصة بها.

٥- الاهتمام بالتجارب والأمثلة التى يقدمها المستقبل والبحث فى نقلها للآخرين وتأكيد أهميتها.

٦- ضرورة الاستفسار عن الكلمات التى ليس لها معنى واضح أو مدلول يمكن الاعتماد عليه.

٧- فى النهاية تجميع ما استمعنا إليه وصياغته فى شكل جمل وصياغات محددة لاتخاذ القرارات المناسبة.

٨- تأكيد أهمية ما قاله المستقبل وتعبيراته التى تتضمن جوانب لها أهمية فى موضوع الاتصال.

المهارة السادسة: مهارة استخدام الأسئلة والتعبير عن الجوانب غير الواضحة"

من الضرورى أن نراعى محددات أساسية لنجاح الأخصائى فى استخدام الأسئلة والأساليب المرتبطة بها، **أهم تلك المحددات ما يلي:**

١- إلقاء السؤال من خلال موضوع محدد وبسيط ومرتبط بشخصية المستقبل.

٢- استعمال نبرات الصوت التى تبين أهمية السؤال.

٣- التركيز بسؤال واحد فى الموقف (عدم السؤال المزدوج).

٤- يفضل الأسئلة المفتوحة غالباً كيف حالك اليوم؟

٥- استخدام الأسئلة التى يمكن أن تؤدى إلى معرفة احتياجات الأفراد ورغباتهم.

٦- إذا لم يفهم المستقبل السؤال يمكن طرح السؤال بطرق متعددة.

شروط السؤال الجيد وأنواعه:

١- يفضل أن لا يؤدى السؤال إلى الإجابة (نعم) و (لا).

٢- ضرورة أن يكون السؤال قصيراً ومحدداً حتى يمكن فهمه.

٣- طرح السؤال بالسرعة التى يمكن أن يتواصل معها المستقبل.

٤- يفل أن لا يقود السؤال إلى إجابة محددة وقاطعة بل يفضل أن يؤ دى السؤال إلى التفاعل والتعبير المناسب.

٥- أن يرتبط السؤال بحالة المستقبل وظروفه واتجاهاته.

٦- اختيار الوقت المناسب لطرح السؤال، يفضل عدم طرح السؤال بعد الحصول

على العلاج مباشرة أو وجود أزمة صحية معينة ولذلك لابد من الاختيار المناسب لوقت طرح السؤال.

أما أنواع الأسئلة فهي كما يلي:

١- **الأسئلة المغلقة** (كم عدد أصحابك).

٢- **الأسئلة المفتوحة** (ماذا تعرف عن كرة القدم).

٣- **الأسئلة الإيجابية:** الأسئلة التى يمكن أن تستخدم مع بعض الحالات التى تتعامل معها حالات الإعاقة الذهنية التى لا تستطيع أن تعطى إجابة أو رأى فى بعض المواقف، وكذلك عند العمل مع بعض المصابين بالأمراض العقلية.

٤- **الأسئلة المتعمقة:** تستخدم هذه الأسئلة عندما تكون إجابات الأسئلة السابقة غير كافية (لماذا تعتقد أن ما تعانى به لا يمكن تحقيق الشفاء منه بعد استكمال العلاج).

٥- **الأسئلة الترابطية:** وهى الأسئلة التى تسعى إلى إيجاد الترابط بين حديث الفرد لاستكمال البيانات أو المعلومات أو استكمال التعبير الذى يقدمه الفرد مثال: وماذا فعلت عندما تعامل معك والدك بهذا الأسلوب؟ وبماذا شعرت عندما واجهتك المشكلة؟.

المهارة السابعة: مهارة استخدام الوسائل البصرية والسمعية:

أولاً: الوسائل البصرية:

الوسيلة البصرية هى أى شئ يساعد الناس على الاتصال ببعضهم عن طريق البصر كحاسة هامة لدى الإنسان.

لماذا نستخدم الوسائل البصرية؟

- استخدام الحاسة البصرية يثير الانتباه ويساعد على التركيز.
- استخدام البصر يساعد على توصيل الأفكار بدقة ووضوح.
- يفيد البصر فى عرض الموضوعات التى تتضمن تفاصيل ومراحل متتابعة.
- تساعد الوسيلة البصرية فى الفهم والإدراك والتذكر وهى عمليات عقلية أساسية فى تكوين المفاهيم والأفكار.

- تساهم الوسيلة البصرية في الحصول على المعلومات والحقائق حتى عند غياب المعلم أو الموجه.
- تستخدم الوسيلة البصرية قبل المناقشات كعامل للتهيئة واستثارة الأفكار للمشاركة في التفاعل والمناقشة.

يتذكرا لفرد ١٠٪ مما يسمع

يتذكر الفرد ٥٠٪ مما يسمع ويري

يتذكر الفرد ٩٠٪ مما يسمع ويري ويفعل

ومن أمثلة الوسائل البصرية ما يلي:

السبورة بأنواعها – العرائس – التمثيل – الأفلام – الشرائح السينمائية – الفيديو – الملصقات – الصور – الكومبيوتر واستخداماته المختلفة.

ثانياً: الوسائل السمعية:

يفيد الوسائل السمعية في تحقيق ما يلي:

١- استخدامها في الموضوعات التي تحتاج إلى حوار ومناقشات.

٢- تفيد في الموضوعات التي لها عناصر متعددة وتحتاج للحصول على معلومات متعددة وتباينية.

٣- تفيد في الموضوعات التي يصعب الحصول فيها على أشكال أو مشاهدات معينة أو قد تسبب خجلاً لدى البعض عند مشاهدة ما تحتويه من صور ومشاهدات.

٤- الوسائل السمعية تحقق استخدام الأجهزة البسيطة التي يسهل الانتقال بها من مكان لأخر أفضل من الوسائل البصرية.

ما هو الأفضل هل استخدام الوسائل البصرية أم الوسائل السمعية؟

يفضل استخدام الوسائل البصرية والسمعية معاً لأنه غالباً ما ترتبط الوسائل السمعية مع الوسائل البصرية بالإضافة إلى أن استخدامها معاً يؤكد تعدد استخدام الحواس مما يؤدى إلى التركيز والإدراك والانتباه اللازم للموضوعات التى تتضمنها عملية الاتصال.

تدريب عملي

المطلوب استكمال الخانات التالية:

رقم	الموضوع الاتصالي	نوع الوسائل المستخدمة	أسباب تفضيل تلك الوسائل
١	مكافحة التدخين		
٢		التليفزيون	
٣		المطبوعات	استخدام أكثر من حاسه
٤			
٥	تربية الأبناء		توفير المعلومات والمشاهدات

المناقشة: ما أهم الموضوعات التى يجب استخدام الوسائل السمعية والبصرية معاً فى القيام بها؟

وسائل الاتصال

- مقدمة:

أولاً: شروط اختيار وسيلة الاتصال.

ثانياً: تصنيف وسائل الاتصال.

التصنيف الأول:

١- الوسائل السمعية.

٢- السوائل البصرية.

٣- الوسائل السمعية والبصرية.

ثالثاً: الخصائص الأساسية للوسائل السمعية والبصرية.

التصنيف الثاني لوسائل الاتصال.

التصنيف الثالث لوسائل الاتصال.

١- مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة:

أ - تعريف الخبرة الهادفة المباشرة.

ب- مزايا الخبرة الهادفة المباشرة.

جـ- أمثلة الخبرة الهادفة المباشرة.

د - جوانب القصور في الخبرة الهادفة المباشرة.

٢- مجموعة الرموز:

أ - تعريف الرموز.

ب- مزايا مجموعة الرموز.

جـ- أنواع مجموعة الرموز.

رابعاً: نماذج لأهم أنواع الوسائل السمعية والبصرية.

الفصل السابع
وسـائل الاتصـــال

مقدمة:

يتكون الاتصـال من عنار اساسـها تتـفاعل مع بعضـها وكل منهـا يحـقق الأهداف الاسـاسيـة ويساهم فى تأكـيد أهميـتـها للأفراد، الجـمـاعات، وكـذلك للمؤسسات والمنظمات التى تتعامل معها.

وتعد وسائل الاتصال التى يجب استـخـدامـهـا من الركـائز الأساسيـة التى يتطلب الأمر ضرورة دراستها وتطويرها من وقت لآخر نظراً للتطور ات العالمية فى عمليات الاتصال المختلفة، وتمشياً مع التدفق الاعلامى والمعلومـاتى الذى يتطلب ضرورة متابعته باستخدام الوسائل المناسبـة ويتناول الفصل السابع كيفية اختبار وسائل الاتصال وأهم التصنيفات المرتبطة بها بالاضافة إلى السعى نحو دراسة الاختلاف والفروق بين الخبرات المباشرة والخبرات غير المباشرة، كذلك تم وضع نموذج لأهم الوسائل السمعيه والبصرية، ووضع نموذج للوسائل السمعية والبصريـة معاً حتى يمكن التوجه نحو تحديد واختبار الوسائل المناسبة لعملية الاتصال وتحقيق أهدافها بنجاح.

وسائل الاتصـال من العناصر الأساسيـة فى عملية الاتصـال وقد تكون من أسباب نجاحها في مواقف متعددة حيث أن وسيلة الاتصال هى الأداة التى تنقل الرسالة من المرسل للمستقبل. وتتطلب وسائل الاتصال مواصفات أساسية يجب توفرها حتى يمكن أن نحقق الهدف من العملية الاتصالية.

أولاً: شروط اختيار وسيلة الاتصال:

فيما يلي أهم شروط اختيـار وسيلة الاتصال في العمليـة الاتصالية علي النحو التالي:

١- توفر الوسيلة فى مجال عملية الاتصال مثل توفر شرائط الكاسيت المسجلة، أفلام الفيديو، الكتيبات.... الخ.

٢- توفر المهارات اللازمة لاستخدام وسائل الاتصال حيث أنه كلما توفرت المهارات كلما ساعد ذلك على إيضاح قدرات المرسل فى استخدام وسائل الاستخدام الصحيح فى عملية الاتصال.

٣- إمكانية عم الوسيلة بالإمكانيات المتاحة خاصة عند صعوبة الحصول عليها، ويسهل ذلك استخدام تلك الوسائل وتحقيقها للهدف منها فى عملية الاتصال.

٤- توفر العلاقة بين الوسيلة والرسالة والفئات المستهدفة المستقبل، وبالتالى من الضرورى استخدام الوسائل التى تتضمن المضمون الواضح عن موضوع الاتصال مثل علاقة الفيلم بموضوع تنظيم الأسرة، علاقة الوسيلة بالمرحلة العمرية (الطفل - الشباب - المرأة ...).

٥- التدريب الدقيق على استخدام الوسائل حتى نضمن إمكانية استخدام تلك الوسائل بالأساليب الصحيحة وتوفير الوقت والزمن الذى يمكن استخدامها فى أمور ومجالات أخرى.

٦- ضرورة ارتباط الوسائل باستخدام الحواس، حيث أنه كلما ساعدت الوسائل على استخدام حواس متعددة كلما ساهم ذلك على تحقيق الأهداف المرجوة من عملية الاتصال.

٧- توفير البدائل المناسبة لوسائل الاتصال، ومعنى ذلك أنه يمكن تحديد اكثر من وسيلة تفيد فى عملية الاتصال ارتباطاً بموضوع الرسالة، ويمكن تحديد الأفلام تفيد فى توجيه الأفراد للمحافظة على البيئة ويمكن أيضاً استخدام الكتيبات المكتوبة والمصورة فى تحقيق ذات الهدف.

٨- توفر الوسائل فى البيئة المحلية حتى يمكن الحصول عليها بقدر الإمكان، حتى لا يصعب الحصول عليها من أماكن أخرى.

ثانياً: تصنيف وسائل الاتصال:

تعددت تصنيفات وسائل الاتصال وتختلف تلك التصنيفات طبقاً لارتباطها باستخدام الحواس، وتصنيفات أخرى يتم تصنيفها طبقاً لاتجاهات الخبرات التى تتضمنها عملية الاتصال منذ بدايتها حتى تحقيق أهدافها مثل التدريب العملى من أجل اكتساب مهارات خاصة بالوقاية من التدخين والإدمان.

ويمكن مناقشة تلك التصنيفات على النحو التالي:

التصنيف الأول: الوسائل السمعية والبصرية:

ترتبط تلك الوسائل بالحواس الرئيسية سواء كانت السمع، البصيرة بصفة أساسية حيث أن تلك الحواس هى أكثر الوسائل استخدام فى حياة الإنسان.

وهناك اتجاهات مختلفة لتصنيف تلك الوسائل على النحو التالي:

١- الوسائل السمعية:

هى تلك الوسائل التى تخاطب أساساً حاسة السمع كالشرائط المسجلة والاستماع إليها والاستماع للراديو وغيرها من الوسائل السمعية.

٢- الوسائل البصرية:

هى تلك الوسائل التى تخاطب حاسة البصر كالأفلام الصامتة، والصور، الرسوم البيانية، الشرائح السينمائية، والملصقات، النشرات الملونة وغيرها.

٣- الوسائل السمعية والبصرية:

هى تلك الوسائل التى تستخدم حاستى السمع والبصر أى استخدام أكثر من حاسة فى ذات الوقت وأصبح لاتجاه استخدام اصطلاح الوسائل السمعية البصرية، حيث يستطيع الفرد أن يرى الأشكال والألوان والحركات، ويمكن فى ذات الوقت أن يسمع الأصوات وهذا يؤكد أهمية تلك الوسائل وارتباطها معاً فى جمع الحقائق ومشاهدة الوقائع مما يساهم فى تحقيق أهداف العملية الاتصالية الخاصة بالتأثير وجمع الحقائق، التعرف عن المشكلات والانتباه لأدمية الموضوعات التى تتضمنها الرسائل التى تتضمنها عملية الاتصال.

وتعرض فيما يلي المزايا الأساسية للوسائل السمعية والبصرية:

ثالثاً: الخصائص الأساسية للوسائل السمعية والبصرية:

تتميز الوسائل السمعية والبصرية بخصائص تميزها عن الوسائل الأخرى مما يجعلها هامة فى مجالات متعددة **وأهم تلك الخصائص كما يلي:**

١- استخدام الحواس لممارسة عمليات الإدراك والفهم والارتباط والتحليل التى تتطلبها عملية الاتصال، حيث أن المواقف الاتصالية تتضمن وقائع تشمل موضوعات تتطلب الخبرات الهادفة المباشرة فإذا لاحظ الأفراد الوقائع المرتبطة بموضوع الاتصال قيل أن الإنسان يتعلم باسلوب معين باستخدام النماذج التى يتم شرحها لتوضيح مضمونها والسمات الخاصة بها. وعند استخدام شرائط أفلام الفيديو فنحن نستخدم الحواس السمعية والبصرية لفهم موضوع الاتصال.

٢- تتميز الوسائل السمعية والبصرية بأنها تساهم فى الاحتفاظ بالمعلومات

والحقائق والخبرات التى يمكن الحصول عليها حيث يتبين أن الاستماع فقط لا يساهم فى الاحتفاظ بالمعلومات لأن الإنسان سوف يفقد تلك المعلومات بعد فترة زمنية معينة إما باستخدام الوسائل السمعية والبصرية فإن تلك المعلومات سوف تثبت وتستخدم من خلال الخبرات التى حصلنا عليها.

فالإنسان يستطيع أن يتذكر ما يراه مصوراً ونماذج مجسمة لموضوعات خاصة بالاتصال، كذلك يتذكر الأفراد المشاهدات التى تمت خلال المعسكرات والرحلات التى يشتركون فيها.

٣- تتميز الوسائل السمعية والبصرية بأنها تستطيع أن توجه نحو ما يواجهه الأفراد من فروق فردية سواء بالنسبة للمرحلة العمرية، المستويات الثقافية والتعليمية لأن الأفراد يختلفون من حيث درجات الذكاء، وقوة التذكر، العمليات الخاصة بالتفكير والادارة ويمكن مواجهة تلك الأمور باختيار الوسائل السمعية البصرية المناسبة لهذا المجال.

٤- يتجه الإنسان دائماً إلى الجوانب التى تتميز بالجاذبية والتشويق سواء من حيث الأسلوب الصوتى المستخدم أو الألوان المستخدمة، وكذلك الصور التى تعبر عن موضوع الرسالة، وتوفر تلك المزايا فى وسائل الاتصال يمكن أن يثير اهتمامات المستقبل كذلك فإن توفر تلك الجوانب يمكن أن يزيد من استثارة الأفراد ويوجه الانتباه إلى أهمية الرسالة ومضمونها من كافة الجوانب، وهذا بالتالى يؤدى إلى تحقيق أهداف الاتصال وما تتضمنه رسالة الاتصال المستهدفة.

٥- الوسائل السمعية البصرية يؤدى استمرارية احتفاظ المستقبل بما تتضمنه الرسالة الاتصالية من معلومات، حقائق، اتجاهات، مهارات، وخبرات متنوعة، والأفراد يتذكرون دائماً ما يعرض عليهم عن طريق الأفلام السينمائية وكذلك ما نشاهده فى التمثيليات والمسرحيات بينما ربما قد يحدث النسيان النسيان بالنسبة لما نقرأه فى الكتب أو نطلع عليه فى الجرائد والمجلات والإعلانات.

٦- محتوى الوسائل السمعية والبصرية بالنسبة للجوانب العملية والقدرة على ممارستها مرة أخرى من خلال الاختبار وكذلك الفحص مما يؤدى إلى اتجاه الأفراد نحو الاكتشاف والممارسة لما يشاهده من خلال الوسائل السمعية والبصرية، فعند، عرض كيفية العمل مع الأطفال لتعليمهم وتدريبيهم على السلوكيات الصحية وينقل الأطفال ما يشاهدوه فى هذه المواقف، ولذلك فإن

الوسائل السمعية والبصرية يمكن أن تتضمن خبرات عملية يستطيع الأفراد اكتسابها والتدريب عليها واكتسابها فى الحياة الخاصة والعامة طبقاً لموضوع الرسالة الاتصالية.

٧- استخدام الوسائل السمعية والبصرية مع مجموعات ومجتمعات مستهدفة من عملية الاتصال حيث ان تحديد تلك الوسائل ترتبط بخصائص تلك الوحدات الانسانية المحددة.

٨- هناك وسائل اتصالية يتطلب عرضها على مجموعات كبيرة من الأفراد ويطلق على تلك العمليات بالاتصال الجماهيرى وبالتالى هناك ضرورة استخدام الوسائل السمعية والبصرية مثل استخدام تلك الوسائل فى التوعية نحو ترشيد الاستهلاك الزائد، استخدام تلك الوسائل من أجل استثارة أفراد المجتمع فى المساهمة فى تنمية المجتمع - حيث أن هناك وسائل يصعب استخدامها مع مجموعات كبيرة من الأفراد مثل استخدام المقابلة التى تهتم بعدد قليل من الأفراد ولذلك لابد أن نستخدم الوسائل السمعية والبصرية فى مواقف معينة من عملية الاتصال.

٩- توفير الجهد الذى تتطلبه بعض الرسائل الاتصالية فى عملية الاتصال حيث أن استخدام الوسائل السمعية بمفردها قد يتطلب قيام القائم بالاتصال بالشرح والتوضيح لموضوع الاتصال وأهميته، كذلك إذا تم استخدام الوسائل البصرية بمفردها يتطلب تحديد مكونات تلك المشاهدات واستخدامها وأهميتها ونؤكد إن استخدام الوسائل السمعية والبصرية يفيد فى أنه يوفر تلك الجهود فى تحقيق التكامل بين الجوانب السمعية والبصرية التى تستخدم فى وسائل الالتصال.

١٠- تتميز الوسائل المسعية البصرية بالقدرة على عرض الموضوعات الاتصال بين كافة الجوانب أى العرض المتكامل للموضوع حيث أن كل جانب يكمل الآخر كما أننا نستطيع توضيح جوانب الموضوع منذ بدايتها حتى نهايتها حتى تقدم الرسالة ناقصة أم أنها لم تستكمل فى الشكل أو المضمون.

التصنيف الثاني لوسائل الاتصال:

الاتصال الهابط:

هو الاتصال الذى يتم بين الرئيس ومرءوسيه ويحدده «كانز ورفيقه كهن» «Katz and Kahn» بأن أنماط الرسائل المرسلة من المسئول يمكن تصنيفها كما يلى:

١- توجيهات محددة حول مهمة ما أو تعليمات حول أداء العمل.

٢- معلومات مصممة لتحقيق فهماً للمهمة وعلاقاتها بمهام المنظمة الأخرى وبشكل أساسى يكون لها وظيفة تنسيقه.

٣- معلومات حول إجراءات المؤسسة وممارستها متضمنة سياسات قوانين ولوائح خاصة بالمؤسسة.

٤- رجع الصدى إلى المرؤوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.

٥- رسائل دعائية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين.

الاتصال الصاعد:

وهو الاتصال الذى يتمثل بالرسائل الصاعدة من المستخدمين إلى رؤسائهم وحسب ما يرى كانز ورفيقه فإن أشكاله **يمكن أن تتمثل في أربعة أنماط هي:**

أ - ما يريد الشخص قوله حول نفسه وأداءه ومشاكله.

ب- ما يريد الشخص قوله حول الآخرين ومشاكلهم.

جـ- ما يريد قوله حول ممارسات وأعمال بالمؤسسات وسياستها.

د - ما يريد أن يقوله حول ما يجب عمله وكيف يمكن أن يعمل، وكذلك تطوير العمل.

ويعتبر هذا النوع من الاتصال يساعد على صنع القرار والتخطيط حيث أنه عبارة عن رجع الصدى لرسائل الرؤساء من المرؤوسين.

١- الاتصال الأفقي الثنائي:

وهو عبارة عن اتصال أفراد فى مكانه واحدة وعلى نفس مستوى التسلسل التنظيمى كاتصال رؤساء الأقسام مع بعضهم البعض أو المديرين مع بعضهم البعض.

٢- الاتصال غير الرسمي المتداخل:

وهو يعنى الاتصال الذى يتم بين الخطوط التنظيمية ومستوياتها فى البناء التنظيمى الرسمى ويضيف «مارس وسيمون Marah & Semon» أن هناك عاملين لتشكيل شبكة الاتصال غير الرسمية وهما صفتا الكفاءة والاستخدام فالكفاءة الاتصالية لوسيلة ما تجعلها أكثر استخداماً.

والاستخدام لوسيلة الاتصال يؤثر على الأفراد الذين يلتقون معاً مستخدمين هذه الوسيلة فكلما كانت محققة لأهدافها ولأغراضهم كانت أكثر فاعلية وأكثر استخداماً.

التصنيف الثالث لوسائل الاتصال:

يمكن تصنيف وسائل الاتصال إلي ما يلي:

أولاً: مجموعة الخبرات الهادفة والمباشرة.

ثانياً: مجموعة وسائل الرموز.

أولاً: مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة:

(أ) تعريف الخبرة الهادفة المباشرة:

وهى عبارة عن ما يمارسه الفرد لتحقيق هدف يهمه. والمقصود أيضاً بالخبرة الهادفة المباشرة هو ما يتم إكسابه للأفراد أو لأعضاء الجماعة عن طريق تعليمهم مجموعة من الخبرات سواء عن طريق الاستماع أو مطالبتهم بقراءة بعض الكتب أو المراجع أو مشاهدة برامج أو أفلام لمحاولة إكسابهم معلومات ومهارات أو اتجاهات مرغوبة وتعتبر الحقائق التى سوف يتعلمونها ليست نتيجة خبراتهم الشخصية إنما هى حصيلة نشاط إيجابى لآخرين غيرهم تم نقله إليهم.

وهناك طريقة أخرى لاكتساب الخبرة بطريقة مباشرة عن طريق ممارسة الفرد للعمل بنفسه وعن طريق التجربة والخطأ يتم اكتساب مجموعة من الخبرات المختلفة فمثلاً عندما يقوم الأخصائى بمساعدة مجموعة من الشباب على إقامة معسكر والإعداد له فهنا يتعلمون عن طريق الممارسة ومن خلالها يتم اكتساب العديد من الخبرات المختلفة.

(ب) مزايا الخبرة الهادفة المباشرة:

تتميز الخبرة الهادفة المباشرة بما يلي:

١- الغرضية:

هى عبارة عن اكتساب الفرد الخبرة من خلال أنه هو الذى يحدد أغراضه ويسعى لتحقيقها وترجع أهمية تحديد الغرض إلى أنه يساعد الفرد على معرفة ما يريد أن يقوم بعمله وكيفية أدائه ووضع الخطة له ومحاولته للتغلب على المشكلات التى يمكن أن تواجهه.

٢- الواقعية:

يعتبر من شروط التعلم الجيد ممارسة الفرد للعمل وتعلمه عن طريق احتكاكه بالواقع ذاته وممارسته له وتفاعله معه هنا تساعده هذه الخبرة فى التعامل مع الواقع مع إكسابه العديد من المهارات المختلفة.

٣- الايجابية:

هى أن يقوم الفرد بالتعلم عن طريق أن يقوم هو بنفسه يبذل الجهد لتحقيق الهدف الذى يسعى إليه أى أنه يقوم بالمشاركة بذاته دون الانتظار من آخرين لأداء المهام له وهذا يساعده على اكتساب الخبرة بصورة أفضل.

٤- تحمل المسئولية:

هى عبارة عن تحمل الفرد المسئولية عمله وما يقوم به فهو المسئول عن ما يتم تحقيقه من نتائج وهنا يسعى الفرد لبذل أقصى ما لديه من جهد للوصول إلى أفضل النتائج مما يكون عند الفرد الشعور بالمسئولية فى أداء أعماله.

تعتبر الخبرة الهادفة المباشرة من إحدى الطرق الهامة التى تؤدى إلى تعلم واضح وجيد وتحقق كثير من الشروط التربوية التى تساعد الفرد على اكتساب العديد من الخبرات للوصول به إلى الأفضل.

(جـ) أمثلة الخبرة الهادفة المباشرة:

تعتبر الخبرات الهادفة المباشرة فى حياتنا لها صورتها الواضحة فهناك العديد من الحقائق والمعلومات التى تكتسبها عن طريق مجموعة من الخبرات فمنذ الميلاد والطفل يتعلم من أبويه كيفيه النطق والكلام وكيفية اكتساب مهارة المشى والحركة.

وعندما يوجد شاباً يتم إكسابه مجموعة من المهارات والخبرات والصفات كالصدق والأمانة والتعامل مع الآخرين ولكن هذا يتم من خلال انضمامه لمجموعة من الجماعات المختلفة التى تقوم بإعطاء الفرد مجموعة من الخبرات فمثلاً يتعلم التلاميذ فى مراحل التعلم المختلفة كثيراً من المعلومات وذلك عن طريق الاحتكاك بالواقع ذاته.

وكذلك فطلاب الخدمة الاجتماعية مثلاً إعداد لهم الجانب العملى والتدريب ويتعاملون مع جماعات بقضاء فترة تدريب فى أندية ومؤسسات يعيشون فى خلالها مع الأعضاء والعملاء ومشرفيها وبرامجها ويمارسون فيها الخبرات اللازمة نموهم.

يتضمن تعاملهم مع الواقع اكتساب مهارات وتكوين مفاهيم وتعميمات صحيحة ويتمكن التعبير عنها والاستفادة منها فى المواقف المختلفة الجديدة التى تقابلهم فى المستقبل.

المواقف التى تقوم بها الهيئات التربوية والاجتماعية ليتعلم من خلالها الأفراد والجماعات بالخبرة الهادفة المباشرة ومنها:

أ - جماعات النشاط في المدارس والمؤسسات الاجتماعية:

هى جماعات ذات أهداف واضحة يتم الانضمام إليها ويقوم جميع أعضائها بدور إيجابى فى البرامج من خلالها أعدادها وتنفيذها وتقويمها وهذه الأهداف منها ما هو ثقافى أو اجتماعى، صحى، رياضى....

ب- جماعات الفصل:

هو عبارة عن جماعة الفصل الدراسى ومن يحصل على المحاضرات فى الجماعات حيث يمثلون وحدة واحدة لها هدف مشترك هو النمو الأعضاء سواء نمواً اجتماعياً أو أداءً.

جـ- نظام الأسر:

هو عبارة عن انضمام الفرد لأسرة معينة كما فى الجماعات أو المؤسسات المختلفة حيث يتم ممارسة أنشطة مختلفة تحت توجيه وإشراف مختص لتعلموا نظام الحكم الذاتى ويكتسبون الصفات الأخلاقية والاجتماعية الجيدة من خلال احتكاكهم بالآخرين.

د - التدريب الميداني:

هو يتم ممارسته للطلاب فى الكليات والأندية وغيرها من المؤسسات التعليمية بغرض التعامل مع الواقع ذاته واكتساب المهارات المختلفة.

هـ- الزيارات الميدانية:

هو عبارة عن زيارة للواقع ذاته للتعرف عليه ومشاهدته وهى تعتبر لها فائدة كبيرة فى اكتساب الخبرات الواقعية وهى تساعد أن لا يكون التعلم بالجانب النظرى فقط إنما يتم التعرف على هذه الحقائق من خلال الرؤية مما يساعد على تعلم أفضل.

ولكن لتحقيق النجاح في الزيارة الميدانية يجب مراعاة عدة عوامل مختلفة منها:

العامل الأول: التقويم المبدئي للزيارة:

أى أن يتم دراسة هل هذه الزيارة سيتم الاستفادة منها وسوف تحقق الأهداف المراد تحقيقها أم لا وهل ستقوم بتصحيح مفاهيم خاطئة لدى الأفراد أم لا وهل ستعود بالنفع والأهمية بقدر ما يبذل من وقت وجهد ومال.

العامل الثاني: التخطيط للمشاهدة:

هو محاول إعطاء خلفية لما سوف يراه الأفراد فى الزيارة وتوضيح أهدافها وكيفية الاستفادة منها.

العامل الثالث: التخطيط للاختيار سواء قبل الزيارة أو أثناء تنفيذ الزيارة:

هذا بمعنى أن يتم تبصير الأفراد بالأهداف المراد اكتسابها واختبارها والتركيز عليها أثناء الزيارة أو قبل الزيارة.

العامل الرابع: خطوات يتم مراعاتها عند القيام بالزيارة الميدانية وهي:

١- موعد الزيارة الميدانية.

٢- نشاط الأعضاء فى الزيارة.

٣- المشرفون على الزيارة.

٤- الإجراءات والموافقات الخاصة بالزيارة.

٥- إعداد دليل للزيارة.

٦- ترتيبات المبيت والتغذية.

٧- اختيار وسائل الانتقال.

٨- نفقات الزيارة ومصادرها وبنود صرفها.

٩- الأدوات الشخصية المطلوبة من المشتركين فى الزيارة.

١٠- الأدوات الأولية للإسعافات فى حالة الزيارات التى تتطلب عدة أيام.

د - جوانب القصور في الخبرة الهادفة المباشرة:

بالرغم من المزايا التى تحققها الخبرة المباشرة إلا أنها بها بعض القصور التى توجد بها وهى:

أ - الخطورة:

فعندما تحاول تعليم فرد بالخبرة المباشرة مثلاً لطبيب عند إجراء العملية

الجراحية لمريض لا يمكن أن تترك المريض لطالب تدريب إلا بعد اكتسابه العديد من المهارات وأن يتم مراعاته ومتابعته حتى تتلاشى هذه الخطورة.

ب- البعد المكاني:

فمثلاً من الصعب دراسة واقع عملي في قارة أخرى مثل أوروبا نظراً لبعد المسافة بين البلاد.

جـ- البعد الزماني:

فمثلاً لا يمكن دراسة أحداث ماضيه أوأحداث مستقبلية.

د - السرعة والبطء في الحركة:

مثل ظهور ونمو النبات أو التعرف على أجهزة ووسائل نقل لها من الحركات السريعة كحركة الطائر وذلك لأن القدرة البصرية تعجز عن تتبع هذه الحركات.

هـ- الندرة:

مثل ندرة حدوث الظاهرة وصعوبة تيسيرها للدراسة مثل دراسة الفيضانات أو الثورات السياسية وغيرها.

و - الموضوعات المختفية والحركات الداخلية:

مثل نواحي الصدق والأمانة لدى الفرد أو كيفية حركة الأمعاء الداخلية للأفراد هذه أشياء يصعب ملاحظتها.

ز - تعقد الموضوع وكثرة المعلومات:

مثل يصعب دراسة العلاقات بين السلطات التنفيذية والتشريعية ومراحل استخراج البترول فهي موضوعات معقدة يجعل دراستها على الواقع يمثل صعوبة بالغة.

تستغرق عملية التعلم بالخبرة السابقة وقتاً طويلاً من الفرد في كثير من المواقف ولكن نتيجة عصر السرعة والتقدم أصبح الاعتماد على الخبرة الهادفة فقط لا يناسب الوقت الحالي إنما تم الاعتماد على العديد من الوسائل الأخرى التي تواجه أوجه القصور في الخبرة الهادفة المباشرة.

ثانياً: مجموعة الرموز:

(أ) تعريف الرموز:

هي عبارة عن علامة أو إشارة أو كلمة يتم الاتفاق عليها لكي تحقق الغرض

من التعلم فهى ليست الواقع ذاته إنما هى ما يعبر عنه من خلال خبرات ومواقف تعليمية.

(ب) مزايا مجموعة الرموز:

- أنها تختصر الوقت والجهد والتكاليف للتفاهم بين الأفراد.
- أنها تساعد على تبادل الرأى والتعلم ونقل التراث الثقافى والمحافظة عليه.
- أنها تعتبر وسيلة مدعمة لوسائل الاتصال الأخرى.

(جـ) أنواع مجموعة الرموز:

هناك أنواع كثيرة للرموز فقد تكون ألفاظاً شفوياً كالمحاضرات والمناقشات أو تكون إشارات أو علامات مثل علامات المرور وكلها تختلف باختلاف الهدف الذى يتم السعى لتحقيقه.

وبمحاولة التعرف على أنواع من هذه الرموز.

النوع الأولي: المراسلات:

عبارة عن المكاتبات التى يتم تبادلها بين الأفراد لتحقيق هدف معين.

وهناك شروط لكى تصبح هذه الوسيلة فعالة وهى:

١- أن يكون الخطاب يحتوى على معلومات ضرورية حديثة يراد التعرف عليها.
٢- أن يكون الخطاب مختصراً وموجزاً.
٣- أن يراعى الصياغة اللغوية.
٤- أن يحتوى على عنوان الراسل وتاريخ الإرسال وتحية العميل والتوقيع واسم المرسل ووظيفته وتوقيعه إذا كان يتم ذلك خلال جهات رسمية.
٥- أن يتم وضع طابع البريد ويوضح عنوان المرسل إليه بوضوح.

النوع الثاني: المكالمات التليفونية:

وهى تساعد على الاختصار فى الوقت وإنجاز المهام بصورة سريعة ولكن على المرسل فى المكالمة التليفونية أن يكون قد أعد ما سيقوله وأن تكون استفساراته واضحة ومحددة وألا تستغرق وقتاً طويلاً.

وعلى المرسل إليه أو المستقبل أن يكون مستعداً للمكالمة التليفونية وأن يتأنى فى إعطاء البيانات حتى تحقق هذه الوسيلة الغرض منها.

النوع الثالث: المطبوعات:

وهى وسيلة من مجموعة الرموز ومن أمثلتها النشرات، المكاتبات، المجلات، الدوريات، الجرائد وما يمكن أن يستخدمه الأخصائى لمساعدة الأعضاء.

ولكى تصبح هذه الوسيلة فعالة وتحقق أهدافها لابد من مراعاة ما يلى:

١- أن تكون الإصدارات لهذه المطبوعات تناسب الاهتمامات المختلفة.

٢- أن تكون الجمل قصيرة والكلمات تراعى المستوى الذى ستصل إليه هذه الإصدارات.

٣- أن تكون الكتابة بخط واضح والعناية الجيدة بالطباعة.

٤- أن يتم الإعلان عنها.

٥- أن يتم توزيعها على من يهمه الأمر.

٦- أن يتم نشر إعلانات عنها بعد صدور الموافقات عليها من مجلس إدارة المؤسسة أو الوزارة تحريرياً.

النوع الرابع: المحاضرات:

وهى وسيلة من وسائل التفاهم والحوار ولكنها تنقل الأفكار فى اتجاه واحد ولكن تدارك هذا القصور عن طريق جعل المتلقى للمحاضرة أن يكون مشارك فعال بالحوار والمناقشة.

ومن شروط المحاضرة الجيدة:

١- أن يكون موضوع المحاضرة موضوع يهتم به المستمعين.

٢- أن تبدأ المحاضرة بمقدمة جذابة وشيقة عن الموضوع حتى يتم الانتباه والتركيز للمحاضرة.

٣- البعد عن الكلمات المعقدة والألفاظ الرنانة حتى تتضح الفكرة بوضوح للأفراد.

٤- أن يكون محتوى المحاضرة مرتب ومنسق وأن تكون الأفكار مترابطة حتى يخرج الحاضرون بفكرة عامة واضحة.

٥- أن يصاحبها أن أمكن بعض من الوسائل السمعية أو البصرية حتى تساعد على ترسيخ المعلومة وتوضيحها بصورة أفضل.

النوع الخامس: الاجتماعات:

تعتبر الاجتماعات من أهم الوسائل التى يستخدمها المختصين وتساعد الاجتماعات الأخصائى على وضع البرامج وتحديد الاحتياجات ووضع الخطط وتوزيع المسئوليات وتقوم النتائج.

ويجب فى الاجتماعات أن يكون لها مواعيد ثابتة وترسل دعوات بها جدول الأعمال لكل عضو وربما تم إرسال محضر بجلسته السابقة وربما تكون الاجتماعات دورية أو طارئة.

والاجتماعات خطوات محددة وهى مراجعة محضر الجلسة السابقة والتصديق عليه ويقوم الحاضرون بمناقشة القرارات السابقة ثم بعد ذلك يتم مناقشة جدول الأعمال وأن يتم مناقشة نقاطه ويسجل سكرتير الجلسة القرارات أول بأول.

ولكن من نواحى القصور فى الاجتماعات عدم التزام بعض الأعضاء بالموضوع المراد مناقشته أو عدم التركيز فى الاجتماعات والدخول فى موضوعت أخرى، ولذلك يجب أن تكون الاجتماعات ذات وقت مناسب لجميع الأعضاء وأن يتم الاستعداد للاجتماع لمحاولة كل عضو أن يشارك برأيه حتى لا ينصرف عن الاجتماع والموضوع الأساسى ولذلك لابد من مراعاة تحقق الجلسة والمكان المناسب للأعضاء وملاحظة ان لا يوجد به ضوضاء مع توفير ومقاعد كافية وأن يكون حسن الإضاءة والتهوية.

وأن يتم الإعداد والدراسة للموضوعات التى ستناقش فى الجلسة أو الاجتماع.

النوع السادس: الندوات:

عبارة عن لقاء بين مجموعة من الأشخاص من ٢ : ٥ أشخاص يتحدثون فى جوانب مختلفة عن موضوع واحد فمثلاً ندوة عن الإدمان يشارك فيها متخصص فى الصحة، ومتخصص فى الدين، ومتخصص فى النواحى الاجتماعية حتى يمكن أن يتم شرح الموضوع من جميع جوانبه.

ومن مزايا هذه الوسيلة تعدد المتحدثين وتنوع وجهات النظر مما يؤدى إلى انتباه الحاضرين وعدم شعورهم بالملل واهتمامهم بالموضوع.

النوع السابع: المناظرات:

فيها يتم النقاش حول وجهة نظر معينة أو فكرة يتبناها فريق ويتناقش مع فريق أخر لديه وجهة نظر أخرى وكلا منها يعرض وجهة نظرة ويتم النقاش خلال وجهات النظر المختلفة.

ولكن من عيوب المناظرات أنها قد تتضمن إعطاء بيانات خاطئة والتعصب لرأى الفرد ذاته أو السخرية حتى يتم الإقتناع بوجهة النظر.

النوع الثامن: الحديث:

وهو يعتبر من الوسائل الكلامية التى تعتمد على الألفاظ والكلمات وتعتبر هذه الوسيلة تعتمد على المرسل والمرسل إليه فى إجراء الحوار بينهم البعض مثل الأخصائى والعملاء، المدرس والطلاب وهى وسيلة شائعة الاستخدام ولكن لها مجموعة من الخطوات العلمية التى تساعد على الوصول بها لتحقيق الهداف منها وهى:

المرحلة الأولي: مرحلة الإعداد للحديث:

وهنا لابد من التعرف على نوعية الأفراد أو الجماعات التى سيتم التحدث معهم وحاجاتهم وخبراتهم وظروفهم.

١- أن يتم تحديد الغرض من الحديث حتى يؤتى الحديث ثماره وإلا أصبح عديم الفائدة.

٢- أن يتم إعداد وتنظيم البيانات والحقائق المتعلقة بهذا الموضوع.

٣- أن يتم تحديد موعد مناسب للحديث واختيار مكان مناسب طبقاً لنوعية الحديث والموضوع الذى سيتم مناقشته والحديث فيه.

٤- أن يتم إبلاغ العملاء والأفراد بموعد ومكان الحديث قبل تنفيذه بوقت كاف وأن يتم تعريفهم بموضوع الحديث حتى يتم لهم عملية تهيئة ذهنية من خلالها يكون الفرد أو العملاء على استعداد لإجراء الحديث.

المرحلة الثانية: مرحلة التنفيذ للحديث:

يتم الاستعداد والتأكد من سلامة الخطوات السابقة ولكن يجب مراعاة الآتي:

١- أن تكون المقدمة للحديث جذابة لشد الانتباه وإشعارهم بأهمية الموضوع.

٢- أن يتم التحدث بصفة واضحة وبسيطة وحتى يسهل متابعة الحديث من الآخرين.

٣- أن يكون المتحدث سواء الأخصائى أو الشخص الذى يقوم بإجراء الحديث ثابت لا يكون كثير الحركة والإشارة وأن يعتمد على الإلقاء دون الاستعانة بالورق المكتوب إلا بصورة قليلة إذا احتاج الأمر أم يتحدث بصوت واضح ومسموع حتى يكون الآخرين قادرين على متابعته بتركيز وانتباه.

٤- وأن يكون الحديث موجز حتى لا يمل الأفراد وأن يضع خاتمة للحديث قوية يلخص فيها ما دار وما تم مناقشته وما تم التوصل إليه من قرارات وحلول.

المرحلة الثالثة: مرحلة المتابعة والتقويم للحديث:

هى المرحلة النهائية التى توضح هل أن العملاء قد حققوا الأغراض والأهداف التى تسعى الوسيلة لتحقيقها لهم.

ويتم ذلك عن طريق مشاركة هؤلاء الأعضاء بالنقاش وطرح الأسئلة فى نهاية الحديث والمناقشة. **وهي بذلك تساعد علي تحقيق نتائج تربوية سليمة.**

رابعاً: نماذج لأهم أنواع الوسائل السمعية البصرية:

هناك أنواع ونماذج متعددة للوسائل السمعية البصرية ونذكر أهمها خاصة في المجالات الاجتماعية علي النحو التالي:

النموذج الأولي: وسيلة الرحلات:

هى نشاط يشترك فيه مجموعة من الأفراد بتوجيه من شخص مسئول نحو التعرف والمشاهدة لأماكن لها مزايا خاصة تشيع فى النفوس جو من البهجة والسعادة كما أنها تمارس فى أماكن تتلاءم مع هذا التغير النمطى للحياة اليومية.

أهداف الرحلات:

١- إشباع الحاجة للتعارف والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين.

٢- التعرف على البيئة ودراسة إمكانياتها ومواردها.

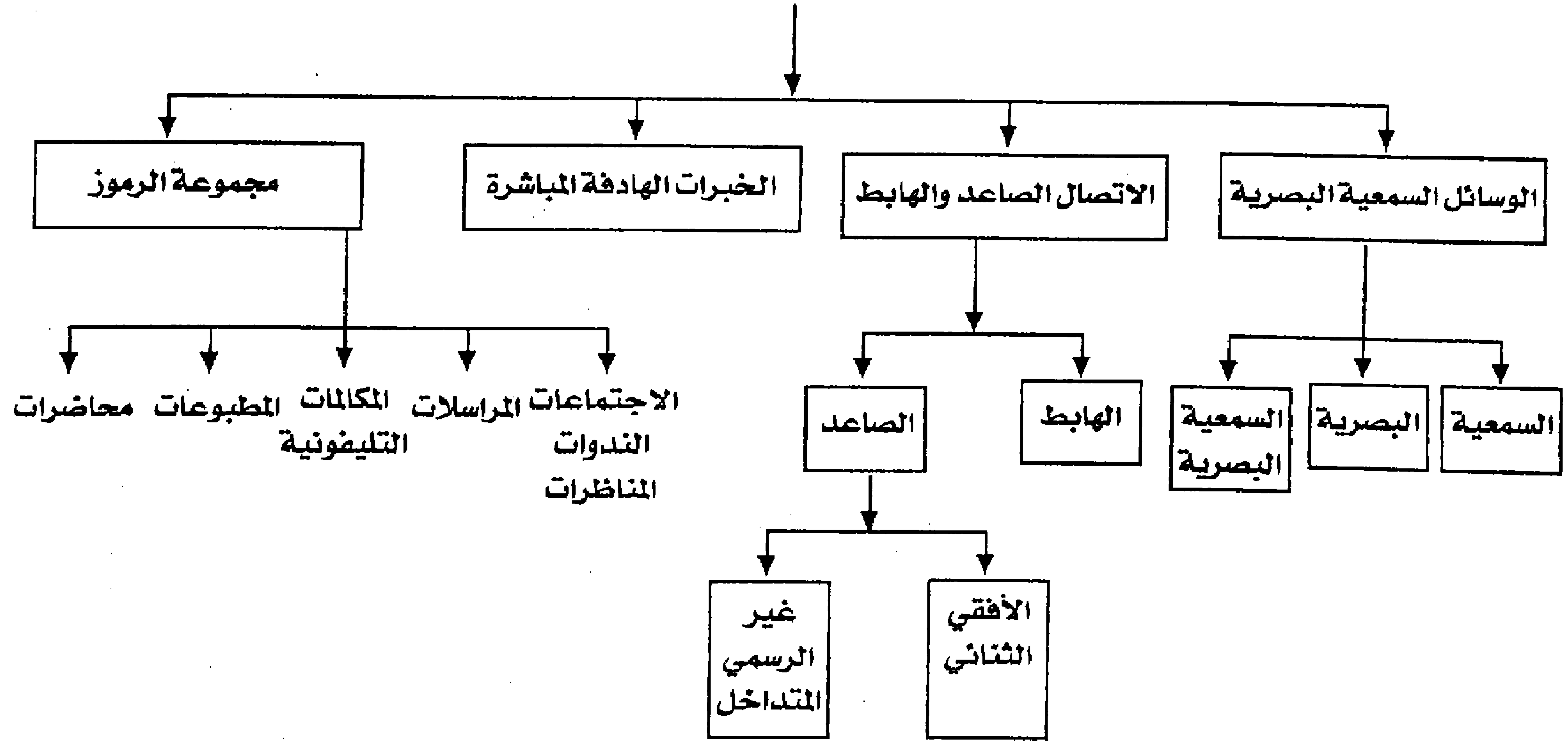
٣- الحصول على المعلومات والمعارف العلمية من زيارة أماكن لها أهمية خلال الرحلات.

٤- شغل أوقات فراغ الأفراد والجماعات بطريقة مفيدة نفسياً، عقلياً، وجسمياً واجتماعياً.

٥- إتاحة الفرص المناسبة للتعاون وتحمل المسئوليات فى إدارة وتنظيم الرحلات.

٦- التدريب على الحياة الجماعية المشتركة من كافة جوانبها.

شكل رقم (١٢) يوضح تصنيفات وسائل الاتصال



الخطوات الأساسية في إدارة وتنظيم الرحلات:

يتم تنفيذ الرحلات من خلال عدة خطوات هي ما يلي:

المرحلة الأولي: الإعداد والتمهيد:

١ – تحديد أهداف الرحلة (علمية – ترفيهية – تثقيفية .... الخ).

٢ – تحديد المجال الزمانى والمكانى للرحلة أى ميعاد القيام بها والانتهاء منها طبقاً لظروف الأعضاء.

٣ – تحديد اللجان الخاصة بالرحلة من حيث (البرنامج – التغذية – الاتصال بوسائل المواصلات – استخراج التصاريح .... الخ).

٤ – العمل على وضع البرنامج منذ بداية الرحلة حتى نهايتها.

٥ – تحديد وسائل المواصلات التى تم الإصلاح بها واختيار الأفضل من بينها.

٦ – إعداد دليل مبسط للرحلة يتضمن البرنامج من كافة الجوانب.

٧ – تحديد التجهيزات التى يجب الإعداد لها مثل القيام بالرحلة.

٨ – تحديد هيئة الإشراف ومسئولية كل مشرف من بين هؤلاء.

٩ – يفضل توزيع البرنامج وما يرتبط به على الأعضاء قبل القيام بالرحلة.

١٠ – وضع وسيلة تقويمية بسيطة يمكن الاستعانة بها عند القيام بالرحلة والانتهاء منها.

المرحلة الثانية: مرحلة التنفيذ:

وتشمل تلك المرحلة الجوانب والخطوات الآتية:

١ – التأكد من الخطوات التى تم الاتفاق عليها والقيام بها قبل تنفيذ الرحلة.

٢ – التأكد من تسجيل البيانات الأساسية لكل عضو ودفع الاشتراك المحدد إن كان للرحلة اشتراك خاص بها.

٣ – تشجيع أعضاء اللجان على القيام بالمسئوليات المطلوبة منهم.

وضع مقترحات بديلة فى حالة توقع حدوث بعض الجوانب الطارئة مثل حدوث مواقف طارئة خاصة بوسيلة الانتقال، أو احتمال تغير الأحوال الجوية وغيرها من الظروف الطارئة.

المرحلة الثالثة: مرحلة ما بعد التنفيذ:

تتضمن مرحلة ما بعد التنفيذ المتابعة والتقويم ويمكن أن يتحقق في تلك المرحلة ما يلي:

١- ملاحظة سلوكيات ا لأعضاء أيناء الرحلة والتدخل عند حدوث مواقف قد تؤثر فى تحقيق أهداف الرحلة.

٢- تشجيع الأعضاء على جمع المعلومات وكتابة البيانات الخاصة بالأماكن التى يتم فهيا تنفيذ الرحلة.

٣- تشجيع الأعضاء على المشاركة والاندماج فى برنامج الرحلة من كافة جوانبه.

٤- إعداد بعض المسابقات البسيطة حول موضوعات تتعلق بالرحلة مما يؤدى إلى تدعيم روح المشاركة والابتكار والارتباط النفسى والاجتماعى بالرحلة.

٥- القيام بعملية التقويم اللازمة لمدى تحقيق الرحلة لأهدافها كما يلى:

أ - تحديد أهداف تقويم الرحلة حول مدى أهميتها واستفادة الأعضاء من برنامجها.

ب- تحديد الوسيلة التى يتم بها التقويم كالاستفتاءات، المناقشات لما بعد الرحلة... الخ.

جـ- وضع أهم الموضوعات التى يجب أن يتضمنها التقويم.

د - تحديد لجنة مسئولة عن التقويم وكيفية الاستفادة منه.

وعلى الرغم من أهمية الرحلات فى حياة الإنسان ولكونها وسيلة هامة من وسائل الاتصال السمعية البصرية إلا أن هناك صعوبات متعددة تواجه القيام بتلك الرحلات نعرفها فيما يلى:

الصعوبات الأساسية التي تواجه القيام بالرحلات وتنفيذها:

١- تتطلب الرحلات مرحلة من الأعداد والتهيئة بالنسبة للقائمين بها والمسئولين عن تنفيذها وتقويمها، ربما يمكن علاج هذا الجانب بتشكيل لجنة دائمة لإعداد وتنفيذ الرحلات.

٢- سيطرة فكرة الترويح والترفيه على مضمون الرحلات حيث أن معظم الأفراد يعتقدون أن الهدف الأساسى للرحلات هو من أجل الترفيه فقط ولا

يمكن أن تحقق الرحلات جوانب ثقافية أو علمية ويمكن تعديل تلك الجوانب من خلال وضع برنامج يوضح تلك الأهداف وكذلك اختيار أماكن مناسبة للأهداف التى نسعى إليها.

٣- تتطلب الرحلات تكاليف ونفقات كثيرة قد لا يتوفر لمعظم المؤسسات الموارد اللازمة وتوجيهها للرحلات، وكذلك قد يصعب على الأفراد دفع الاشتراك المقرر لتلك الرحلات، ولكن يمكن للمؤسسات توجيه بعض جوانب الميزانية لمثل تلك الأنشطة حتى يمكن القيام بها فى المواعيد المحددة وأن يدفع العضو الاشتراك المناسب لتلك الرحلات.

٤- تركيز بعض الرحلات على أعضاء يستطيعون المساهمة والاشتراك فيها وعزوف البعض عن المشاركة بسبب التكاليف أو الاعتقاد الخاطئ عن تلك الرحلات بأنها مضيعة للوقت ويمكن تعديل تلك الاتجاهات بإعداد رحلات لا تحتاج إلى تكاليف كبيرة وكذلك وضع خطة واضحة لأهداف الرحلات فى كل فترة زمنية معينة.

٥- شكلية البرنامج حيث أن بعض الرحلات تضع برامج معينة شكلية دون القيام بتنفيذها بالشكل العملى وبالتالى يفقد العضو الثقة فى الرحلات التى يشترك فيها لأنها لا تحقق البرامج المطلوبة والأهداف التى نسعى إليها.

النموذج الثاني: وسيلة المعارض:

عبارة عن مشاهدة بعض اللوحات أو المنتجات أو المشغولات التى يمكن عن طريقها اكتساب خبرات وتعلم ممارسات قد يصعب التعرف عليها فى مجالات أخرى، كما أنه وسيلة إتصالية لتعريف الآخرين خبرات ومهارات فرد معين أو مجموعة من الأفراد كما يحدث فى معارض الفنانين التشكيليين أو خبرات النحت أو الذين يقومون بالمشغولات الفنية والحرفية.

وفيما يلي أهم الأهداف الأساسية التي يمكن أن تحققها المعارض بصفة عامة:

أهداف المعارض:

يمكن عرض أهم أهداف المعارض علي النحو التالي:

أهداف خاصة بالمرسل: يستطيع المرسل أن يعرض ما قام به وأن يقدم

للمستقبل ما استطاع أن يعده ويكونه دون أن يتعرض لمتاعب الوصول إلى أماكن تواجد المستقبل، ويستطيع المرسل أيضاً التأكد على معرفة المستقبل بما قام به وإتاحة الفرص المناسبة للتعرف على مكونات كل ما تم عرضه وأهميته، ويمكن للمرسل أن يختار المكان المناسب لعرض ما يرغبه من معروضات ومنتجات وبالتالى يمكن تسويقها والحصول عليها.

أهداف خاصة بالمستقبل:

يسعى المستقبل إلى التعرف على مستلزمات حياته المختلفة وكذلك للتعرف على ما يتوصل إليه الفنانين والمنتجين على اختلاف مستوياتهم وبالتالى تستطيع المعارض أن تحقق تلك الأهداف بالمجهودات البسيطة وفى الوقت البسيط الذى يتاح لهذا الغرض.

وتقام المعارض فى الأماكن المناسبة لها بقدر الإمكان بالإضافة إلى أن تلك الأماكن قد تكون فى البيئة الطبيعية القريبة من المستقبل بالإضافة إلى أن المستقبل يستطيع أن يشاهد مجموعة أعمال فى وقت محدود أو قصير دون أن يبذل مجهود فى الانتقال من مكان إلى مكان آخر، كذلك فإن توفر النماذج والمكونات الخاصة بعمل أو منتج معين أو متابعة خطوات أساسية لتكوينه أو عمله تساهم فى تعرف المستقبل على تلك المكونات والحصول على المعلومات والمعارف بشكل متسع بقدر الإمان.

وقد يكون المرسل فرد أو جماعة أو مؤسسة معينة أو وزارة من الوزارات طبقاً للهدف الاتصالى وموضوعات الاتصال المرتبطة بتلك الجوانب.

أنواع المعارض:

تعددد أ نواع المعارض طبقاً للهدف من تكوين المعرض وإنشاءه واستخدامه فى عملية الاتصال كوسيلة سمعية بصرية، **وأهم أنواع المعارض ما يلي:**

النوع الأول:

معارض فنية: وهى تلك المعارض التى تعرض أعمال الفنانين على اختلاف تخصصاتهم الفنية سواء الفنانين التشكيليين، الفنانين التعبيريين أو الفنانين الذى يستخدمون النحت فى معارضهم، وغيرهم من أنواع الفنون.

النوع الثاني:

معارض ثقافية: وهي تلك المعارض التي تضم أعمال ثقافية ومعرفية وعلمية معينة وتشمل تلك المعارض معارض التطورات التي تمر بها إصدارات معينة كالمجلات والجرائد والكتب، ومعارض الكتب الثقافية والعلمية، ومعارض كتب أدوات الأطفال، ومعارض الكتب الثقافية والعلمية، ومعارض كتب وأدوات الأطفال، معارض لوحات تعبيرية تعبر عن تطورات ثقافية معينة يمر بها المجتمع على اختلاف مراحله، معارض تاريخية مثل المعارض التي تحكي معارك معينة مثل معرض العالمين.

النوع الثالث:

معارض المنتجات الزراعية الصناعية: وهي تلك المعارض التي يعرض فيها أحدث المنتجات سواء الزراعية والصناعية.

وتشارك في هذا المعرض كافة المؤسسات والمصانع والشركات ورجال الأعمال على اختلاف أنواعهم ويشكل المعرض المجال المناسب الذى يتيح فرص التعرف على ما تنتجه تلك المصانع والشركات والحصول على كافة المعلومات والبيانات الخاصة بتلك المعروضات وكذلك تتم الصفقات والمشروعات والاتفاقيات فى إطار إقامة تلك المعارض وأصبحت تلك المعارض معروفة بين الدول من حيث الميعاد المناسب لإقامتها أو الدول التي تسعى إلى الإعلان عنها ودعوة كل الراغبين للمشاركة فى تلك المعارض.

النوع الرابع:

معارض تخصصية: مرتبطة بمجالات معينة وتقوم بعض المؤسسات بإنشاء تلك المعارض لعرض معروضاتها ومنتجاتها فيها حتى يمكن أن تسهل تعريف المستقبل بتلك المعروضات وكيفية الحصول عليها مثل معارض الأثاث التي تقيمها مصلحة السجون، معارض المفروشات والأثاث التي تعدها وزارة التضامن الاجتماعي للهيئات والمؤسسات والجمعيات الأهلية ويطلق عليها معرض العمل الاجتماعي. كذلك المعارض التي تعرض احدث وسائل الاتصالات الذى تعده وز ارة الاتصالات.

النوع الخامس:

معارض الابتكارات والاختراعات: وهي تلك المعارض التي تعرض ما يتوصل إليه

الإنسان من اختراعات وابتكارات مرتبطة بمجالات معينة، بحيث يشكل كل معروض ابتكار أو اختراع أو فكرة جديدة لم يسبق عرضها فى أى معرض من المعارض السابقة، وتعد تلك المعروضات تعبيراً عن قدرات العارضين على التطور والتجديد وتمثل تلك المعارض إضافات جديدة لما هو موجود فى الحياة الطبيعية كما أنه يجذب الانتباه إلى أن هناك أفراد يساهمون فى حل المشكلات وتسهيل أمور الحياة اليومية بالأساليب الممكنة والبسيطة التى سبق تجربتها والتأكد من أهميتها.

المراحل الخاصة بإقامة المعارض إقامة المعارض:

ترتبط المعارض وكيفية إعدادها وممارستها بمراحل متعددة علي النحو التالي:

المرحلة الأولي:

ما قبل تنفيذ المعرض هي تلك المرحلة التي يجب أن تحدد فيها الجوانب الآتية:

١ - الهدف من المعرض.

٢- المشتركون فى المعرض أفراد - هيئات - جماعات - مؤسسات - جمعيات - شركات وهم يمثلون المرسل بالنسبة لعملية الاتصال.

٣- تحديد المكان والوقت المخصص لعرض المعروضات حيث يتعرف المستقبل على بداية ونهاية المعرض.

٤- دعوة الراغبين للاشتراك فى المعرض للإعداد لمعروضاتهم وأساليب عرضها بالطرق المختلفة.

٥- تحديد الدعوة التى تقدم للمستقبل من حيث شكل الدعوة ومفهومها وكيفية إرسالها.

٦- يفضل عمل حملة إعلامية مناسبة حول المعرض وأهدافه وكيفية الاستفادة من تلك المعروضات فى الحصول على المعلومات والمعارف المختلفة.

٧- إعداد دليل حول المعروضات وكيفية التعرف والدراسة لكل معروضات المعرض وأن يكون الدليل هو الموجه المناسب لكل من يزور المعرض.

المرحلة الثانية: أثناء التنفيذ:

ويتطلب ذلك اتخاذ الخطوات التالية:

١ – إعداد المراسم الخاصة بالافتتاح واختيار شخصية معينة لها قبول عند المستقبل لافتتاح المعرض.

٢ – تخصيص لجنة الاستقبال الزائرين للمعرض وتوجيههم نحو كيفية مشاهدة المعروضات والاستفادة المناسبة من تلك الزيادة.

٣ – الاستعداد للرد على أى تساؤلات مرتبطة بنظام المعرض والمعروضات التى يتضمنها.

٤ – متابعة عدد الزائرين خلال أيام إقامة المعرض وتحديد فئات الزائرين العمرية للتعرف على اتجاهات الزائرين واهتماماتهم بما يحتويه المعرض.

٥ – توزيع الاستبيان حول مدى اهتمام الزائرين بالمعرض وما هى جوانب الاستثارة التى حدثت لهم ومقترحاتهم فى المعارض القانونية.

المرحلة الثالثة: ما بعد المعرض:

وهي المرحلة التي ينتهي فيها إقامة المعرض وبالتالي يمكن اتخاذ الخطوات الآتية:

١ – تخزين المعروضات بالطرق السلمية فى حالة إذا كان هناك احتمال لإقامة المعرض مرة ثانية أو مرات إليه.

٢ – دراسة وتحليل مقترحات العارضين والزائرين من خلال ما تم الحصول عليه من آراء وأفكار عن طريق أدوات الاستبيان الذى تم توزيعه عليهم.

٣ – إعداد تقرير شامل خاص بتقويم المعرض ومدى الاستفادة منه وأهم الصعوبات التى واجهته وكيفية التغلب عليها مستقبلاً.

ونستخلص من ذلك أن المعرض ينفذ من خلال خطوات أو مراحل متتالية وكل مرحلة تتضمن خطوات مرتبطة مع بعضها وفى حالة نجاح المرحلة المحددة فإنها تساهم فى نجاح المراحل التالية:

االصعوبات التي تواجه المعارض:

تواجه المعارض صعوبات متعددة نذكر منها ما يلي:

١ – صعوبة الحصول على المكان المناسب لإقامة المعرض حيث أن المعروضات الفنية تحتاج إلى مكان يختلف عن المكان المناسب للمنتجات الزراعية والصناعية.

٢- عدم الإقبال المناسب على بعض المعارض حيث أن الوعى الخاص بأهمية المعارض غير كافى فى الوقت الحالى مثل المعارض التاريخية وعدم الاهتمام بها مثل المعارض الخاصة بالمنتجات الزراعية والصناعية.

٣- تكلفة إقامة المعارض قد تعد باهظة أكثر من الوسائل الأخرى.

٤- الوقت المخصص للمعارض قد يكون غير مناسب للمستقبل وبالتالى قد لا يحقق المعرض الهدف من إقامته بالشكل المناسب.

٥- ارتباط بعض المعارض برسوم معينة للدخول أو المشاهدة مما قد يجعل بعض المشاهدين كمستقبل غير قادرين على المشاركة فى مشاهدة مثل تلك المعارض.

٦- اعتبار المعارض كمجالات شكلية أو استكمال لأعمال مؤسسية معينة دون الاهتمام بالمضمون الأساسى لها الذى يركز أنها مصدر للمعلومات والمعارض العلمية وكذلك الحصول على الخبرات الممكنة من مشاهدتها فى أشكال أو نماذج معينة من خلال المعارض التى تعرض فى إطارها.

النموذج الثالث: وسيلة الزيارات الميدانية:

والزيارات كوسيلة أساسية من الوسائل السمعية البصرية حيث أنها تساهم فى تكوين العلاقة بين المستقبل وموضوع الزيارة المستهدفة كموضوع أساسى للاتصال، كما أن الزيارة هى قيام المستقبل بالانتقال إلى الأماكن التى يوجد فيها الموضوع المستهدف من الاتصال ومشاهدته من خلال الواقع الفعلى لموضوع الاتصال.

أهمية الزيارات الميدانية كوسيلة إتصالية:

الزيارات الميدانية لها أهمية من جوانب مختلفة في عملية الاتصال يمكن أن نحددها كما يلي:

١- الزيارة الميدانية تؤكد مدى اهتمام المستقبل بموضوع الاتصال.

٢- الزيارة تحدد طبيعة موضوع الاتصال وتقدمه كما هو فى الواقع.

٣- الزيارة الميدانية قد تكون من خلال الزيارات أو أنشطة أخرى فيما بعد مثل إقامة المعارض أو الندوات والمناظرات بعد القيام بموضوع الزيارة.

٤- الزيارات الميدانية تجعل المسئولين فى مجالات الاتصال يقدمون أفضل ما لديهم ويهتمون بمجال الزيارة حتى تكون فى أفضل صورة ممكنة.

٥- الزيارات الميدانية تشجع الأفراد والجماعات والهيئات على تناول تلك الزيارات وتخصيص الوقت المناسب لإقامة تلك الأنشطة.

٦- يستطيع المستقبل الذى يقوم بالزيارات الميدانية الحصول على البيانات والمعلومات المختلفة والمتنوعة فى وقت قصير هو الوقت المخصص لإقامة الزيارة طبقاً لأهدافها.

أهداف الزيارات الميدانية:

تهدف الزيارات الميدانية إلي تحقيق عدة أهداف يمكن أن نحددها كما يلي:

١- الزيارات الميدانية تساهم فى تعريف المجالات الميدانية للأفراد والجماعات والمؤسسات المجتمعة بصفة عامة.

٢- تهدف الزيارات الميدانية إلى تعريف الآخرين بالبرامج والمشكلات التى قد يصعب توضيحها دون الزيارات الفعلية.

٣- تهدف الزيارات الميدانية إلى استثارة الآخرين للاستفادة من الخدمات والبرامج والإمكانيات التى يمكن تحديدها وتوضيحها من خلال الزيارات الميدانية.

٤- تهدف الزيارات الميدانية إلى استخدام أكثر من حاسة فى الحصول على المعلومات والحقائق المختلفة المرتبطة بتلك الزيارات.

المراحل الأساسية للزيارات الميدانية:

ارتبطت ا لزيارة الميدانية بمراحل أساسية يمكن أن نحددها كما يلي:

المرحلة الأولي:

ما قبل تنفيذ الزيارة الميدانية ويجب أن تحدد أهداف الزيارة المنزلية، وأن يكون واضحاً أمام كل من يشترك فى الزيارة الأهداف الأساسية التى نسعى إلى تحقيقها من خلال تلك الزيارات بالإضافة إلى أنه من الضرورى ارتباط تلك الأهداف بالمشتركين والزيارات حتى يمكن القيام بالخطوات الأساسية لها ومن **الضروري مراعاة ما يلي قبل أن نقوم بالزيارة الميدانية:**

١- تحديد المكان المناسب للزيارة ووضع الجوانب التفصيلية التى تتعلق به.
٢- تحديد البرنامج الخاص بالزيارة وآداب السلوك المطلوب التمسك بها أثناء الزيارة.
٣- تحديد كيفية الوصول إلى مكان الزيارة سواء كان الوصول إلى مكان الزيارة جماعياً أو فردياً.
٤- الاتصال بالمسئول عن مكان الزيارة لتوضيح كيفية التعامل مع مكان الزيارة من كافة الجوانب.
٥- تقديم المعلومات الممكنة عن مكان الزيارة قبل القيام بالزيارة الفعلية.

المرحلة الثانية: أثناء الزيارة:

١- تحديد مسئول عن الزيارة يختص بالإشراف على كافة الإجراءات الخاصة بالزيارة وتحديد المسئوليات التى يكلف بها كل من يتعاون معه فى ذلك المجال.
٢- بدء الزيارة في الميعاد المحدد لها والانتهاء فى الميعاد المخصص لذلك حتى تحقق الزيارة أهدافها.
٣- ترتيب القيام بالزيارة خلال خطوات محددة وطبقاً لطبيعة مكان الزيارة كلما أمكن ذلك والارتباط بهذا الترتيب من المسئولين والمشتركين فى الزيارة.
٤- طباعة برنامج الزيارة وتوزيعة على المشتركين كلما أمكن ذلك.
٥- عدم القيام بالزيارة مجرد مشاهدات لما يوجد فى المؤسسات أ و فى مجال الزيارة ولكن من الضرورى ربط الزيارة بالمشاركة فى عمل إيجابى جماعى مثل القيام بالمناقشة فى نهاية الزيارة أو تنفيذ برنامج سمر للمودعين بالمؤسسة التى يتم زيارتها، وكذلك عقد حوار مع المس ذول عن مكان الزيارة.

المرحلة الثالثة: ما بعد الزيارة:

يهتم المسئول بتقويم الزيارة من كافة جوانبها بستخدام الوسائل المناسبة لذلك مثل الاستبيان الذى يعد لذلك، بالإضافة إلى إجراء مناقشة خاصة بهذا المجال، كما يفضل إرسال خطابات شكر وتقدير للمسئولين عن المجال الذى تمت فيه الزيارة وعرض المقترحات التى تم الوصول إليها خلال القيام بالزيارة الميدانية.

أنواع الزيارات الميدانية:

النوع الأول:

الزيارة الميدانية لأول مرة للتعرف على ميدان الزيارة.

النوع الثاني:

الزيارة الميدانية للقيام بالدراسة العلمية الخاصة مجال الزيارة مثل زيارة مؤسسة المعاقين ذهنياً.

النوع الثالث:

الزيارة الميدانية المرتبطة بتنفيذ برنامج عمل أثناء الزيارة.

النوع الرابع:

الزيارة الميدانية التتبعية لموضوع أو لممارسة أو لمشروع معين قبل زيارات مشروع توشكى وتتبع خطوات تنفيذه من وقت لآخر.

الصعوبات التي قد تواجه الزيارات الميدانية:

تواجه الزيارات الميدانية بعض الصعوبات التى يمكن أن تعوق تحقيق الأهداف المرغوبة منها **وأهم تلك الصعوبات ما يلي:**

١- من الصعوبات عدم استعداد بعض المؤسسات والمشروعات لاستقبال أفراد أو جماعات للقيام بالزيارة الميدانية.

٢- عدم اهتمام الأفراد والجماعات بالزيارات الميدانية بحجة أنها لن تفيد الحصول على المزيد من المعلومات والخبرات.

٣- عدم كفاية الوقت المخصص للزيارة لتحقيق أهدافها كما يجب.

٤- تكلفة بعض الزيارات كبيرة لدرجة عدم إمكانية توفيرها والقيام بالزيارة الميدانية المحددة.

٥- صعوبة الوصول إلى أماكن الزيارة الميدانية نتيجة احتياج الوصول إليها لوقت طويل يصعب توفيره بالشكل المناسب.

قد يتطلب الأمر استخدام وسائل أخرى بجانب القيام بالزيارة المنزلية كالأفلام، المناقشة الجماعية، القيام بالندوات كلما أمكن ذلك حتى يمكن أن نحقق الأهداف المرغوبة من الزيارة.

النموذج الرابع: وسيلة الأفلام السينمائية:

الأفلام السينمائية هامة من وسائل الاتصال لأنها تجمع بين الجوانب السمعية والبصرية وكذلك فهى وسيلة مرغوبة لدى غالبية الأفراد والجماعات، بالإضافة إلى أنها وسيلة يسهل الحصول عليها.

والأفلام عبارة عن عرض الموضوع الاتصالى فى شكل تسجيلى أو روائى، وثائقى، علمى خلال فترة زمنية معينة دون تدخل من المرسل وقد يعرض بشكل متصل أو على فترات زمنية فى تسلسل معين من خلال موضوعات الاتصال.

الخصائص الأساسية للأفلام السينمائية:

١- استخدام الأفلام السينمائية يساهم فى تحقيق التركيز والانتباه لما يدور من حوادث ومواقف خلال الفيلم السينمائى وذلك نتيجة العوامل التى يعرض من خلالها الفيلم مثل المكان المظلم للعرض.

٢- عرض الحقائق والمعلومات المتطورة كما هى فى إطار الموضوع المستهدف، فالفيلم يعرض الجوانب الدراسية أو العلاجية الحقيقية مثل دراسة الآثار، دراسة مشروع توشكى، التعرف على كيفية علاج بعض أمراض الطفولة، أو التعرف على الآثار الناتجة من الإدمان وغيرها من الموضوعات التى يمكن عرضها بالأساليب الخاصة بالأفلام السينمائية.

٣- الاهتمام بشرح وتفسير الديناميات الداخلية أو العوامل المؤثرة فى موقف أو مشكلة معينة حيث يصعب شرح تلك الجوانب من خلال الواقع مباشرة وبالتالى نلجأ إلى الأفلام لشرح تلك المكونات بشكل واضح ومحدد.

٤- القدرة على استرجاع الحوادث والمواقف فى أى وقت نحدده أى أننا نستطيع مشاهدة ما تم انجازه أو أننا نسعى إلى تقريب الماضى من أماكن وأزمنة مثل مشاهدة حرب ٦ أكتوبر وانتصاراتها العظيمة.

٥- تساهم الأفلام فى اكتساب الاتجاهات والقيم أو تعديلها وذلك من خلال شرح بعض الموضوعات وأهمية الاتجاه نحو الاهتمام بها والمشاركة فى مجالاتها المختلفة مثل الاتجاه نحو المحافظة على البيئة.

٦- استخدام الأفلام السينمائية دليل واقعي وتوثيق علمي وعملي لما تم إحداث التطور في مجالاته وابراز الحقيقة التي حدثت في المجتمع وكيفية تطورها وهذا ما نشاهده في الأفلام التسجيلية أو الوثائقية.

٧- من خصائص الأفلام السينمائية تكوين المفاهيم الصحيحة لدى الأفراد وتوصيل المعاني المجردة أي ما يجب أن يلمس الإحساس والمشاعر نتيجة تصويره بالأساليب المؤثرة من رسوم أو نماذج أو أشكال معينة مثل مشاهدة ما يواجه معهم والوصول إلى مفهوم أن الأطفال قد يواجهون عوامل صعبة وبعضهم مجني عليه في أسرته أو في المجتمع مما يتطلب المساعدة والرعاية والتأهيل لإدماجه مرة أخرى في المجتمع.

٨- من خصائص الأفلام أنه يستخدم أكثر من حاسة فالفرد يستمع، يشاهد في ذات الوقت لموضوع معين وبالتالي مما يجعل الإنسان يتجه إلى التحديد والوضوح لموضوع الاتصال.

٩- من خصائص الأفلام يمكن استخدامها في الوقت المناسب والمكان الذي يتناسب أيضاً على القيام بعملية الاتصال كذلك فإننا نستطيع أن نوفر تلك الأفلام في أماكن التجمعات الأفراد والجماهير المستهدفة من الاتصال كما تفعل مصلحة الاستعلامات ومراكز الإعلام في مجتمعنا المصري.

١٠- تساهم الأفلام في عرض موضوعات الاتصال بشكل بسيط ومحدد تمهيداً لاستخدام وسائل أخرى كالمناقشة، الندوة وغيرها مما يؤدي إلى تهيئة الأفراد والجماعات بموضوع الاتصال وأهميته.

المراحل الأساسية التي يمر بها استخدام الأفلام السينمائية:

أهم المراحل التي يجب أن نراعيها ما يلي:

المرحلة الأولي:

١- تحديد الأهداف الأساسية التي نسعى إليها من استخدام تلك الأفلام هل للتثقيف، الاعلام، التوعية قضاء وقت فراغ، شرح موضوع علمي.

٢- تحديد المستهدفين من مشاهدة الفيلم من خلال دراسة المستقبل وخصائصه العمرية وما هي الأفلام المناسبة له.

٣- تحديد موضوع الفيلم الأساسى هل هو اجتماعى أم علمى أم ثقافى... الخ.

٤- تحديد مصادر الحصول على الأفلام والتأكد من توفر الفيلم المناسب والتأكد من إمكانية الحصول عليه وتشغيله بالإضافة إلى اختبار الفيلم قبل عرضه.

٥- توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لعرض الفيلم مثل جهاز عرض فيلم ١٦مل، جهاز الفيديو، جهاز الكومبيوتر لعرض الأفلام المسجلة على الوسائل الإلكترونية وغيرها.

٦- تحديد مكان وزمان عرض الفيلم بما يتلاءم مع المستقبل وظروف حياتهم الشخصية والاجتماعية قدر الإمكان.

٧- تحديد مقدمة لتهيئة المشاهدين للفيلم وكذلك كيفية التأكد من الاستفادة من مشاهدة الفيلم.

المرحلة الثانية:

تنفيذ عرض الفيلم ويفضل أن نبدأ العرض فى الوقت المناسب، وأن يكون مكان العرض مناسب لمشاهدة الفيلم وخالياً من الضوضاء أو من أى عوامل قد تؤثر فى عرض ومشاهدة الفيلم كما يجب، أو من الضرورى أن نخبر المشاهدين بالوقت المخصص للفيلم منذ بداية عرضه بالإضافة إلى تقديم البيانات الأساسية عن الفيلم مثل جهة إعداده، عنوان موضوع الفيلم، المشتركين فى تنفيذه سواء فنانين أو خبراء... الخ.

المرحلة الثالثة: التقويم الشامل لاستخدام الأفلام السينمائية:

ويتضمن ذلك التعرف على وجهات نظر المستفيدين أو المستقبل وكذلك تقويم المرسل لاستخدامه الأفلام ومدى القيمة الحقيقية التى تم الوصول إليها نتيجة استخدام تلك الوسيلة بالإضافة إلى وضع بعض المحاور أو التساؤلات التى يمكن الاعتماد عليها عند استخدام الوسيلة المناسبة لتقويم ا ستخدام الأفلام.

ويمكن أن نحدد بعض موضوعات التقويم كما يلي:

١- موضوع الفيلم.

٢- مدة الفيلم.

٣- الجوانب المرتبطة بموضوع الاتصال وكيفية تحديدها.

٤- زمان ومكان عرض الفيلم.

٥- الوقائع التى يتضمنها الفيلم.

٦- المادة العلمية التى يتضمنها.

٧- التسلسل الزمنى لعرض الفيلم إذا كان يعرض على حلقات متتالية.

٨- مدى الاستفادة من عرض الفيلم علمياً، معرفياً، خبرات جديدة.

الصعوبات التي تواجه استخدام الأفلام السينمائية:

تواجه الأفلام السينمائية صعوبات متعددة قد تؤثر فى مدى الاستفادة من عرض الأفلام كوسيلة أساسية من وسائل الاتصال فى المجالات المختلفة.

وفيما يلي أهم تلك الصعوبات ما يلي:

١- صعوبات خاصة بالعثور على الفيلم المناسب لموضوع الاتصال.

٢- صعوبات خاصة بالمدة التى يعرض خلالها الفيلم وكلما كان الوقت مناسب والزمن الذى يستغرقه يتناسب مع الفئات المستهدفة من عملية الاتصال.

٣- صعوبات خاصة بمدى ملائمة المستوى العلمى والفنى مع المستوى العلمى والثقافى للفئات المستهدفة من عملية الاتصال.

٤- صعوبات خاصة بمدى توفير الأجهزة التى سوف يعرض عن طريقها الأفلام السينمائية.

٥- صعوبات خاصة بالمكان المناسب الذى يمكن أن يعرض فيه الفيلم السينمائى ومع انتشار الفيديو والكومبيوتر يمكن مواجهة تلك الصعوبات أو بعضها.

النموذج الخامس: وسيلة استخدام الصور:

الصور وسيلة منتشرة فى معظم المجالات نظراً لأنها تخاطب حاسة البصر كما يمكن أن تخاطب حاستى السمع والبصر معاً كما فى الصور المتحركة، ولكل نوع من أنواع الصور الاستخدامات الخاصة به والصور كوسيلة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها للوصول إلى مستوى الإدراك المناسب لموضوع الاتصال.

وللصور خصائص أساسية توضح مدى أهميتها في عملية الاتصال يمكن أن نحددها كما يلي:

١- يستطيع المستقبل أن يشاهد الصور فى الوقت الذى يتناسب معه فى بعض المواقف كما أنه يستطيع أن يحصل عليها طبقاً لموضوع الاتصال.

٢- تخاطب الصور أنواعاً مختلفة من الفئات المستهدفة لأنها تجمع بين توفر المعلومات والمشاهدة من خلال الصور مثل ملصفات مكافحة التدخين فى شكل صور تعبر عن تلك المواقف.

٣- تنتشر الصور فى مجالات مختلفة كالمجلات، الكتب ومن خلال أجهزة العرض المختلفة.

٤- يمكن إعداد نسخ مختلفة من الصور وبالتالى استخدامها فى مجالات متعددة فى وقت واحد.

٥- يمكن عرض الصور فى شكل المجسمات وهى تعد من خلال أجهزة خاصة بها وتؤثر فى المشاهدين خلال عمليات الاتصال بشكل واضح.

أما عن أنواع الصور التي يمكن استخدامها في ع ملية الاتصال فهي علي النحو التالي:

النوع الأول:

وهى التى يتم إعدادها بالكاميرات العادية للتصوير وأهم مصادرها المجلات، النشرات، نتائج الحائط، الملصقات، الكتب المصورة ويمكن استخدام بعض الأجهزة فى عرض الصور.

النوع الثاني: الصور المجسمة:

وهى الصور التى تصور بالأجهاز ة الخاصة وتبدو فى شكل يتميز بالانبهار وروعة المناظر وجمالها وتستخدم من أجل التركيز على جوانب معينة فى شكل الصورة بهدف توصيل معنى معين للمشاهد.

النوع الثالث: الشرائح السينمائية:

وهى شرائح شفافة توضع فى جهاز معين يطلق عليه «الفانوس السحرى Projector» وبالتالى ينجذب الجمهور لتلك الصور وتتوفر ا لشرائح السينمائية فى مجال السياحة والتوعية الصحية كما يمكن إنتاج تلك الشرائح بالأساليب السهلة والممكنة ويجب مراعاة ما يلى عند استخدام ا لشرائح السينمائية.

١- تحديد موضوع يرتبط بالشرائح.

٢- ترتيب عرض الشرائح كما يعرض على المشاهدين.

٣- ضرورة التمهيد لعرض الشرائح.

٤- التعليق المصاحب للشرائح أو إمكانية استخدام تسجيل صوت معها عند الضرورة.

النوع الرابع:

مشاهدة الصور عن طريق الانترنت باستخدام الكومبيوتر، أو مشاهدة الصور المر تبطة بمواقف أ و حوادث معينة ويمكن مشاهدتها مباشرة بعد حدوثها.

النوع الخامس: الشرائح البلاستيكية Over Head:

وهى عبارة عن شرائح مصنوعة من البلاستيك كل منها فى حجم صفحة الأوراق التى يكتب عليه فى أجهزة الكومبيوتر أو يستخدم فى أجهزة التصوير ويمكن وضع صورة مرسومة على تلك الشفافيات أو نقل صور من الكتب والمجلات على تلك الشرائح ونقلها للمستقبل، ويمكن الاستفادة من تلك الشرائح فى عرض موضوعات علمية وعملية على المشاهد ونقل المعلومات والمعارف المرتبطة بتلك المعلومات، وهى وسيلة منتشرة فى معظم المجالات لأنها تساهم فى عرض شرائح كبيرة وليست صغيرة مثل الشرائح الثانية التى تعرض من خلال جهاز أخر هو الفانوس السحرى، ويمكن الحصول على الصور من المراجع والألبومات ا لمتخصصة فى بعض المجالات.

ويمكن أن نكون ونعد الصور بوسائل مختلفة وفى أشكال متعددة وبعض من تلك الصور يمكن الحصول عليه واستخدامه فوراً كاللوحات والصور التى يتم التقاطها، كذلك يمكن إنتاج تلك الصور أو رسمها الاشكال المرغوبة كما يحدث فى إعداد وتكوين الشرائح السينمائية أو الشرائح البلاستيكية حسب الأحوال الممكنة.

النموذج السادس: الوسيلة الصوتية:

هى تلك الوسيلة التى يطلق عليها الوسيلة السمعية، والمقصود بها هو توفير أساس حى للموضوعات حيث يكون محور الصوت هو محور الاهتمام، وتنتشر تلك الوسيلة كافة ربوع المجتمعات على اختلاف أنواعها وبالتالى فان الغرض الأساسى من استخدامها هو الاتصال بأكبر عدد ممكن من الأفراد والجماعات، **ومن الأمثلة الأساسية للوسيلة الصوتية ما يلي:**

١- الإذاعات بأنواعها.

٢- الاسطوانات.

٣- الأشرطة المسجلة.

٤- الكومبيوتر.

ولا شك أن تلك الوسائل السمعية لها أهمية نتيجة الخصائص التي تتميز بها التي نلخصها فيما يلي:

١- تستخدم الوسائل الصوتية فى الموضوعات التى يجب استخدام الأصوات فيها، كاللغات، الخطابة، الأغانى، التراتيل وغيرها.

٢- إمكانية نقل الخبرات إلى المستقبلين فى أماكن متعددة ومتباعدة.

٣- إمكانية تكرار نقل الخبرات عدة مرات مثل تعلم اللغات الأجنبية.

٤- اهتمام الإذاعات بالواقعية مثل أمثلة استقبال الزعماء ووصفها بدقة وواقعية، ولذلك يراعى المذيع الذى يصف الاستقبال.

٥- استخدام الوسائل السمعية يساهم فى تنمية خيال المستمعين مما يؤثر فى استقبال رسالة الاتصال وتعمل على تنمية الابتكار عند المستقبل.

٦- بساطة الأجهزة المستخدمة فى التسجيلات الصوتية وإعادة الاستماع إليها.

٧- يمكن استخدام الوسائل الصوتية مع الوسائل الأخرى مثل الصور والنماذج والرسوم البيانية وغيرها.

٨- عند القيام باستخدام التسجيل الصوتى يسهل ملاحظة سلوك المستمعين وبالتالى يمكن التعامل معهم وتوجيههم نحو الاتجاه المرغوب.

أوجه القصور في استخدام الوسائل الصوتية:

هناك جوانب سلبية عديدة من خلال استخدام الوسائل السمعية حيث يمكن أن نحددها كما يلي:

١- سلبية المستقبل حيث أنه يستقبل ما يستمع إليه ولكن قد يفقد المشاركة فى الموضوع والتفاعل مع الآخرين المسئولين عن تقديم تلك البرامج.

٢- استخدام بعض التسجيلات الصوتية لبعض المفاهيم غير الواضحة لدى المستقبل ويمكن لمن يستخدم تلك الوسائل أن ينتقى ما يستخدمه فى تقديم الرسالة، وعند إعداد البرنامج يلاحظ ضرورة إعطاء الوقت المناسب لشرح معانى الألفاظ والمصطلحات المستخدمة.

٣- تأثير المؤثرات الصوتية قد يكون أقوى من مضمون الحديث نفسه مثل القطع الموسيقية الوطنية أو الهادئة.

٤- عدم ضبط الأجهزة بالشكل المناسب مما قد يقدم الموضوع بصورة غير واضحة وتواجه التشويش الذى يؤثر فى تقديم الرسالة الصورة المناسبة.

الأساليب المناسبة لاستخدام الوسائل الصوتية:

تستخدم الوسائل الصوتية مع فئات عمرية معينة تتميز بالنضج والاطلاع والثقافة المشعة، **ونعرض فيما يلي بعض الأساليب لاستخدامها بالشكل المناسب:**

الأسلوب الأول: الاستماع إلى الرسالة الصوتية فقط وعلى المستقبل يستخلص ما تتضمنه الرسالة.

الأسلوب الثاني: استخدام التسجيل الصوتى مع تجارب أخرى مثل تجارب خاصة بالقيادة، تربية الأبناء.

الأسلوب الثالث: الاستماع إلى مقطوعات مسجلة ثم التعليق عليها حتى الانتهاء من الرسالة.

الأسلوب الرابع: الاستماع للرسالة الصوتية مع مشاهدة الصور والرسوم والشرائح بقدر الإمكان.

النموذج السابع: وسيلة الرسوم كوسيلة اتصالية:

تميزت الرسوم بأنها ضمن الوسائل السمعية البصرية لأنها تستخدم حاسة البصر التى توضح الحقائق والأفكار.

والرسوم هى أداة لتوضيح بعض الحقائق بطريقة حسية فيما يتعلق بالشكل والحجم والنسبة والعلاقات بين المتغيرات المختلفة التى نرغب أن نعبر عنها عن طريق الرسوم.

وتتميز الرسوم بخصائص واضحة توضحها فيما يلي:

خصائص الرسوم:

١- الرسوم تعبر عن جوانب يصعب التعبير الصوتى عنها أو التعبير بالألفاظ وربما التعبير بالرسم يسهل توصيل المعانى الخاصة بالموضوع المحدد فى عملية الاتصال.

٢- يسهل عرض البيانات الكمية والرقمية من خلال الرسوم حيث يمكن الوصول إلى المعانى التى تتضمنها فى أقصر وقت ممكن.

٣- تعد الرسوم بطريقة لها جاذبية وتشويق معين مما يساعد الآخرين على التعرف على تلك الرسوم والاستفادة من المعلومات التى تتضمنها.

٤- تعد الرسوم بطريقة متعددة ومتنوعة مما يجعل الفرد يختار الأسلوب المناسب للمعلومات التى يرغب الوصول إليها.

٥- تفيد الرسوم فى عمليات المقارنة بين حالة وحالة أخرى والوصول إلى مدى الاختلاف بين تلك الحالات وبعضها.

٦- يمكن استخدام الرسوم كعامل مساعد مع الوسائل الأخرى فى عملية الاتصال فقد تستخدم مع المناقشة أو الندوة أو غيرها من الوسائل.

وتعد أنواع الرسوم التي يمكن استخدامها حيث يمكن أن نحدد أهمها كما يلي:

أنواع الرسوم:

نعرض فيما يلي أهم أنواع الرسوم وكيفية استخدامها:

النوع الأول: الرسوم البيانية وهى تلك الرسوم التي يمكن أن نتبين منها العلاقة بين المتغيرات أوالحقائق المختلفة وكذلك يمكن أن تفيد فى دراسة التطور الذى تمر به الموضوعات والأحداث المختلفة **ومن أهم الرسوم البيانية ما يلي:**

١- **الأعمدة البيانية:** وهى التى تتضمن الخطوط الأفقية والخطوط الرأسية وتمثل أطوال الأعمدة التى يتم رسمها أكبر القيم التى تعبر عن المضمون الذى نسعى إلى تحديده.

٢- **الصور البيانية:** وهنا قد تستخدم الصور أو الرسم لكى تعبر عن معلومات معينة مثل استخدام صورة للسيارة للتعبير عن عدد السيارات التى تمر فى طريق معين.

٣- **الأشكال الهندسية:** حيث يمكن استخدام الأشكال الهندسية كالدائرة، المثلث، المربع للتعبير عن معانى معينة أو تقسيم الشكل إلى أجزاء وكل جزء يرمز إلى جانب معين مثل الدائرة وتقسيمها إلى عدد ساعات اليوم واستخدامات كل مجموعة ساعات فى عمل معين.

٤- **المنحنيات المختلفة:** وهى التى تفيد فى تتابع عمل معين أو حالة معينة من الحالات أو متابعة فترات النمو التى يمر بها الإنسان أو دراسة تردد العضوية فى المراكز الاجتماعية.

النموذج الثامن: التليفزيون كوسيلة اتصال:

التليفزيون وسيلة هامة ومنتشرة فى كل مكان بالمجتمعات المختلفة حيث يجمع بين الجوانب الصوتية والمرئية كما أنه جهاز قادر على توصيل الرسالة فوراً، والتلفزيون وسيلة يسهل الحصول عليها وكذلك استخدامها بالأساليب البسيطة من خلال البرامج المتعددة التى يتضمنها.

ويتميز التليفزيون بخصائص متعددة قد لا تتوفر في العديد من الوسائل نذكر منها ما يلي:

خصائص التلفزيون:

١– يتميز التليفزيون بعرض ما هو واقع وما هو قريب من الواقعية فى المجتمع.

٢– يجمع التليفزيون بين خصائص الراديو والسينما الناطقة من حيث الصور الواضحة، الناطقة، المتحركة، التى تعبر بشكل مؤثر فى المشاهدين.

٣– يمكن مشاهدة التلفزيون فى الأماكن المختلفة، سواء كانت فيها بعض الضوء أو لا يتوافر فيها الضوء بصفة عامة.

٤– يمكن ضبط الصورة والصوت والتعرف على ميعاد الاستقبال طبقاً للبرنامج المعد لذلك.

٥– توفر التلفبزيون لدى معظم الأسر والمؤسسات والأفراد على اختلاف أنواعهم مما يسهل عملية الاستعانة به كجهاز يتضمن البرامج المختلفة التى يمكن الاستعانة بها فى تقديم الرسالة المناسبة.

ويعرض التلفزيون أنواع متعددة من البرامج والأنشطة التى يمكن الاستعانة بها فى عملية الاتصال، **ونعرض أهم البرامج التي يمكن استخدامها في مجالات الاتصال المختلفة.**

أنواع البرامج التليفزيونية:

١– البرامج الخاصة بخدمات ومشكلات الأسرة.

٢– البرامج الخاصة بخدمات ورعاية وأ نشطة ومشكلات الشباب.

٣– البرامج الخاصة بالبيئة والمحافظة عليها.

٤- البرامج الثقافية وهى تلك البرامج الخاصة بالحقائق والمعلومات الخاصة بالمجالات العلمية، السياحية، والتاريخية والتى تتضمن العديد من المعلومات والحقائق المرتبطة بتلك الجوانب.

٥- يسهل نقل التليفزيون من مكان إلى مكان آخر حتى يكون العرض مناسباً للمشاهدين وللهدف الأساسى من عملية الاتصال وهو توصيل الرسالة بالأسلوب المناسب للمستقبل وانتظار رد الفعل.

٦- تتوفر إمكانية الحصول على رد الفعل في بعض البرامج مباشرة طبقاً لنوع البرامج التى يقدمها التليفزيون، **وفيما يلي أهم المراحل التي يمر بها استخدام التليفزيون:**

المراحل التي يمر بها استخدام التليفزيون كوسيلة اتصال:

المرحلة الأولي: تحديد الأهداف الأساسية من استخدام التلفزيون كوسيلة اتصال أساسية في هذا المجال بالإضافة إلى التأكد من توفر البرامج المناسبة لتلك الأهداف، ومن الضرورى مراجعة مواعيد مشاهدة تلك البرامج للتأكد من مدى ملائمتها للمستقبل أو المستهدفين فى عملية الاتصال.

المرحلة الثانية: مرحلة الإعداد وهى تلك المرحلة التى يجب فيها تهيئة المستقبل لمشاهدة مثل تلك البرامج سواء بطريقة فردية أو جماعية، كذلك وضع بعض الجوانب أو المحاور الأساسية التى يجب التركيز عليها عند مشاهدة تلك البرامج.

ومن الضرورى أن يكون جهاز التليفزيون على ارتفاع ١٣٠-١٨٠سم فوق الأرض ويفضل أن لا يقل مقاس التليفزيون عن ٢٠ بوصة فى التجمعات الكبيرة كما يجب مراعاة عدم تسليط أى ضوء على شاشة التلفزيون.

المرحلة الثالثة: تنفيذ العرض أو مشاهدة البرنامج، ويراعى أن يكون ارتفاع الصوت مناسباً وكذلك مساحة الضوء المتاحة فى حجرة العرض، ولا مانع من أن يصحب العرض شرح من الأخصائى أو من المسئول عن عملية الاتصال.

المرحلة الرابعة: ما بعد العرض، ويفضل مناقشة المشاهدين كمستقبل في موضوع البرنامج ووضع بعض التساؤلات أو المحاور التي يمكن التعليق بناء عليها حتى يمكن الوصول إلى الحقائق والمعلومات التي نرغب توصيلها للمستقبل سواء كان فرداً، جماعة، مجتمع.

النموذج التاسع: وسيلة الاجتماعات:

تعد الاجتماعات أهم الوسائل التي يمكن الاستعانة بها في وضع الخطط المناسبة لمواجهة المشكلات أو القيام بالأعمال المناسبة لمواجهة مواقف معينة، وهي عبارة مقابلة طرفين أو أكثر لمناقشة أو لتحديد خبرات هامة في موضوع معين له أهمية لكل الأطراف.

وتتميز الاجتماعات بخصائص هامة نعرضها فيما يلي:

الخصائص الأساسية للاجتماعات:

١- الاجتماعات وسيلة تتيح الفرص المناسبة للتفاعل وتبادل الآراء بين مجموعة من الأفراد وبينهم وبين المسئول عن عملية الاتصال.

٢- الاجتماعات تساهم في تدعيم العلاقات الاجتماعية بين المسئول والمستفيدين أو المستقبل المستهدف من عملية الاتصال.

٣- يمكن التحكم في الاجتماعات طبقاً لأهميتها من حيث الموضوع والوسائل والأساليب المستخدمة فيها.

٤- يستطيع القائم الاجتماعات تحديد المكان والوقت الذي يتناسب على الفئات المستهدفة.

٥- تتميز الاجتماعات بأنها تسعى إلى تكوين اتفاق أو رأ ي مشترك أو المشاركة وعمل له أهمية في مجال معين، ويهتم به أيضاً المستفيدين من هذه العمل.

٦- الاجتماعات يمكن عقدها في مجال العمل الذي يتم عن طريقة عملية الاتصال في أماكن قد تكون تخصصت لتلك الاجتماعات أو أنها تخصصت لجوانب أخرى كالقاعات، المكاتب التي بها اتساع مناسب.

٧- تتميز الاجتماعات بإمكانية الاستعداد والتحضير بقدر الإمكان للموضوعات المواقف، والمشكلات والبرامج التى سوف تعرض فى هذا المجال حتَّى يمكن تسهيل مهمة المرسل ومساعدة المستقبل فى الحصول على كافة الحقائق والمعلومات اللازمة وحتى يمكن تحقيق أهداف الاجتماعات يجب مراعاة الشروط اللازمة لعقد مثل تلك الاجتماعات. ونطكر أهم تلك الشروط علي النحو التالي:

شروط عقد الاجتماعات:

من الضروري مراعاة الشروط التالية لنجاح الاجتماعات كما يلي:

١- تحديد الأهداف الأساسية للاجتماعات التى تعقد.

٢- وضع جدول أعمال لكل اجتماع من تلك الاجتماعات.

٣- ترسل الدعوات ومعها جدول الأعمال قبل عقد الاجتماعات مع شر ح مكان الاجتماع وموعده كلما أمكن ذلك.

٤- مراجعة محضر الجلسة السابقة والتصديق عليه ومناقشة ما يتضمنه من قرارات سابقة.

٥- يجب أن يتناسب الوقت المخصص للاجتماع مع موضوع الاجتماع وظروف الفئات المستهدفة.

٦- تخصيص قائد للاجتماع على أن يكون خبيراً أو على دراية بموضوع الاجتماع وقادراً على إدارة الاجتماع وتنظيمه.

٧- تهيئة مكان الاجتماع على أن يكون خالياً من الضوضاء وجيد الإضاءة والتهوية كلما أمكن ذلك.

٨- توفير ا لوسائل المدعمة لموضوع الاجتماع مثل النشرات والأفلام واللوحات البيانية وغيرها.

٩- إتاحة الفرص لجميع الأعضاء للمشاركة فى مناقشة موضوع الاجتماع أو عرض الآراء الخاصة بجدول الأعمال.

١٠- ضرورة توفر إمكانيات تساهم فى تحقيق وإيجاد المناخ المناسب لتحقيق أهداف الاجتماع مثل الأثاث المناسب، حسن الإضاءة السبورة أو اللوحات لبيان موضوعات المناقشة أمام الحاضرين.

وترتبط الاجتماعات بمراحل أساسية يمكن أن تحددها كما يلي:

المراحل الأساسية لعقد الاجتماعات:

المرحلة الأولي: مرحلة الأعداد للاجتماع:

وتشمل تلك المرحلة تحديد مواعيد ثابتة للاجتماعات إذا كانت تلك الاجتماعات متتالية، ضرورة إرسال الدعوات لحضور الاجتماع ومرفق مع الدعوة جدول الأعمال موضحاً فى الدعوة أيضاً مكان الاجتماع وموعده ونهايته، ومن الضرورى أن يستعد قائد الاجتماع أو المنسق الذى يقوم به الدراسة والتحليل لموضوعات الاجتماع وتجميع كافة الحقائق والمعلومات الممكنة فى هذا الإطار.

المرحلة الثانية: مرحلة تنفيذ الاجتماع:

من الضرورى تخصيص سكرتارية للاجتمع من خلال تشكل لجنة أو شخص معين يسجل كل ما يدور فى الاجتماع من بدايته حتى نهايته **ومن اللازم ان يراعي المسئول عن الاجتماع الجوانب التالية:**

١- عرض الهدف من الاجتماع والموضوعات المرتبطة به.

٢- ضرورة إجراء التعارف بين الحاضرين إذا كان العدد يتناسب مع هذا الأسلوب.

٣- من الضرورى أن يحدد رئيس الجلسة أو قائد الاجتماع أسلوب المشاركة فى الاجتماع على أن يحدد لكل شخص وقت معين حتى تتاح الفرصة لجميع الحاضرين للمشاركة فى الاجتماع.

٤- يراعى المسئول عن الاجتماع عدم الخروج عن الموضوع بل العمل على التركيز والتحديد للموضوعات والنقاط التى يتم طرحها فى الاجتماع.

٥- اتباع الأساليب الودية وكذلك ما يستخدم من أساليب من أجل ضبط الاجتماع بدايته حتى نهايته.

٦- ضرورة أن يتحلى فإنه الاجتماع بالهدوء والرزانة والعدالة فى إتاحة الفرص واحترام كل ما يقدمه المشركون من آراء وأفكار وتساؤلات خاصة بموضوع الاجتماع.

٧- تلخيص ما دار فى الاجتماع عن طريق سكرتارية الاجتماع وعرض الملخص على المشتركين فى الاجتماع للحذف أو الإضافة أو الدمج لبعض جوانب الاجتماع، مع ضرورة الاتفاق على الخطة القادمة للاجتماعات.

المرحلة الثالثة: مرحلة ما بعد التنفيذ:

وهى تلك المرحلة الخاصة بمتابعة ما يتم فى الاجتماع من قرارات، مع تخصيص أو مسئول عن ذلك وإعداد تقرير شامل عن ما دار فى الاجتماع، وإرساله للأعضاء قبل الاجتماع التالى، مع ضرورة حفظ تقرير عن الاجتماع فى ملف الاجتماعات الخاصة بهذا المجال.

النوع السادس: الحديث المتبادل بين طرفي عملية الاتصال:

الحديث وسيلة شائعة من وسائل الاتصال تعتمد على الكلام وتبادل العبارات والألفاظ ويكون المتحدث (المرسل) طرف فى عملية الاتصال والطرف الأخر المستمع (المرسل إليه) وقد يكون شخصاً واحد من جماعة من الجماعات مثل جماعة الفصل، جماعة الأمهات، جماعة الشباب وغيرها من أنواع الجماعات **والحديث يتميز بخصائص خاصة به يمكن أن نعرضها كما يلي:**

خصائص الحديث المتبادل بين طرفي الاتصال:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الحديث المتبادل بين طرفي عملية الاتصال كما يلي:

١ – الحديث يفيد فى تبادل الآراء والأفكار الخاصة بموضوع معين بين طرفين.

٢ – الحديث يتضمن التلقائية والإرادية والقبول بالنسبة للرغبة للاستماع للحديث وإمكانية رد الفعل فى الفترة التالية الحديث.

٣ – الحديث يعبر عن المعلومات والحقائق والخبرات التى يتميز بها المتحدث فى مجال الحديث والموضوعات الخاصة به.

٤ – يمكن التحكم فى المضمون والوقت المخصص للحديث بقدر الإمكان بطريقة أكثر تحديداً من الوسائل الأخرى بقدر الإمكان.

٥ – الحديث يؤدى إلى إحساس المستقبل بالأهمية والاهتمام بالموضوعات الخاصة به لأنه يوجه إلى مشكلة وموضوع الأفراد الذين يشتركون فى عملية الاتصال.

ويمكن أن نحدد أهم المراحل التي تمر بها الأحاديث علي النحو التالي:

مراحل الحديث الناجح في عملية الاتصال:

المرحلة الأولي: مرحلة التهيئة والإعداد:

ومن الضروري أن نراعي أهم الخطوات التالية:

١- تحديد الهدف من الحديث بشرط اهتمام طرفى الحديث بالموضوع الذى نعرضه فى عملية الاتصال.

٢- تحديد الشخص أنو الأشخاص الذين سنتحدث معهم من حيث عددهم، فئاتهم العمرية، مستوياتهم الثقافية والعملية والاقتصادية وغيرها.

٣- تنظيم وترتيب موضوعات الحديث على أن تكون البيانات والحقائق صحيحة ومتطورة - تتمشى مع ظروف العملاء والحاضرين.

٤- إعداد نقاط أساسية فى بطاقة محددة يمكن الاستعانة بها ويمكن توزيع هذه البطاقة على الحاضرين لمتابعة ما يتم من جوانب الحديث.

٥- دعوة المستهدفين للمشاركة فى الحديث قبل التنفيذ وذلك من خلال الإعلان عن ميعاد الحديث فى اللوحات الإعلانية أو إرسال بطاقات للدعوة، أو عن طريق الإذاعة أو من خلال المقابلات الشخصية.

٦- التأكد من مدى ملائمة المكان الذى سيتم فيه الحديث سواء من حيث المشتركين، ومضمون الحديث وأهدافه.

المرحلة الثانية: مرحلة التنفيذ:

ويتم تنفيذ الحديث المقصود منه حتي خطوات أساسية نحددها كما يلي:

١- البداية الفورية للحديث بطريقة فيها جاذبيه واهتمام مما يجعل الحاضرين يشعرون بأهمية موضوع الحديث.

٢- عدم الإطالة فى الحديث وإذا ظهرت علامات الضيق أو القلق فعليه أن يتبع أساليب تواجه تلك الجوانب وأن يشيع جوانب الود والألفة أو يعطى بعض الوقت للراحة ثم العودة للحديث.

٣- ضرورة أن يكون الحديث بالبساطة والتعبيرات الواضحة والاستعانة بالأمثلة والتشبيهات من واقع حياة المستعين كما يمكن استخدام الرسوم والصور لتوضيح بعض الجوانب.

المرحلة الثالثة: ما بعد التنفيذ:

في هذه المرحلة يتعين الاهتمام بالخطوات التالية:

١- مراجعة ما تم من حديث وما حصلنا عليه من ردود أفعال خاصة ما تم طرحه من تساؤلات.

٢- تحديد النقاط التى يجب استكمالها بعد انتهاء الحديث حتى يمن الاستعداد فى الأحاديث التالية.

٣- مراجعة المناخ العام للحديث والتعبيرات التى يمكن أن يكون لها معانى معينة خاصة بموضوع الحديث.

٤- وضع تصور لما يجب اتخاذه من خطوات وممارسات بناء على الحديث ومضمونة مثل تحديد ميعاد للمقابلة التالية، وكذلك الاستعانة بالخبراء فى هذا المجال.

وعلي الرغم من أهمية الحديث إلا أنه يتعين مراعاة أن هناك جوانب قصور في استخدام الحديث نذكر فيما يلي:

١- صعوبة تعلم الإنسان واكتساب خبرات جديدة بمجرد الاستماع إلى حديث معين فى موضوع محدد.

٢- قد يتضمن الحديث مصطلحات والألفاظ معينة تحتاج إلى شرح وتفسير لا يتوفر أثناء وقت الحديث.

٣- الأفراد الذين يمثلون المستقبل قد يكون لديهم خبرات محدودة مما يجعلهم يحددون معانى فى حدود تلك الخبرات وبالتالى قد لا يصلون إلى الخبرات المناسبة لموضوع الحديث وأهميته.

النموذج العاشر: وسيلة المناقشة الجماعية:

أولاً: تعريف المناقشة:

تعددت تعاريف المناقشة ومنها:

التعريف الأول:

هى نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامى المنظم الذى يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة.

التعريف الثاني:

هي أسلوب لعرض وتحليل المشكلات والمواقف بغرض الوصول إلى قرار أو حل بخصوصها.

التعريف الثالث:

عبارة عن حوار بين طرفين أحدهما الأخصائي الاجتماعي والآخر هو العميل أو الأسرة أو بعض القادة الشعبيين وغيرهم بهدف تحديد الشكلة أو الموضوع أو بعض جوانبها للوصول إلى الحقائق الأساسية لوضع خطة المساعدة أو العمل.

ثانياً: الإجراءات التنظيمية للمناقشة:

يجب مراعاة مجموعة من الإجراءات التنظيمية التي توفر أكبر سبل النجاح للمناقشة في المؤسسات الاجتماعية هي: الاستعداد للمناقشة، بدء المناقشة، استمرار سير المناقشة، إنهاء المناقشة، تقييم المناقشة.

وفيما يلي عرضاً لتلك الإجراءات:

الإجراء الأول: الاستعداد للمناقشة:

ويتضمن ذلك:

أ - **تحديد الهدف الأساسي من المناقشة:** هل هو اكتساب خبرات للمشاركين فيها أو التعرف على وجهات نظرهم فقط أو تدريبهم على ممارسة معينة وأن يكون ذلك واضحاً للمشاركين مسبقاً.

ب- **الإعداد لجلسة المناقشة:** حيث توفر غرفة مناسبة لعدد الحاضرين لاستخدام الكراسي المريحة ومراعاة طرق معينة في ترتيب الجلسة ليرى المشاركون بعضهم البعض ورؤيتهم لقائد المناقشة والوسائل المستخدمة أي إعداد شكل الجلسة ويفضل الشكل الدائري أو نصف الدائري.

جـ- تحديد ميعاد المناقشة بدقة وأن يكون مناسباً لظروف المشاركين وإخطارهم بذلك قبل الميعاد المحدد بوقت كافٍ ويفضل إخطارهم بجدول الأعمال أو موضوع المناقشة أيضاً.

الإجراء الثاني: بدء المناقشة:

وعند بداية المناقشة يراعي ما يلي:

أ - يجب أن تبدأ المناقشة فى الميعاد المحدد لها حتى لا يفقد المشاركون حماسنهم الذى جاءوا به إلى جلسة المناقشة.

ب- تحتاج أى مناقشة مفيدة للموضوع فى صورة محاضرة أو حديث واستثارة المشاركين ببعض الأفكار حيث تحدث تهيئة ذهنية لهم بخصوص موضوع المناقشة.

جـ- قائد المناقشة لا يحاضر ولا يعلم ولكن يتصرف كقائد يشجع الأعضاء على عرض أفكارهم ولا يستأثر ويفرض أفكاره، ويتوقف شكل المناقشة على تحقيق الديناميكية وقوة التفاعل بين المشاركين فيها.

د - يجب أن يهتم قائد المناقشة بتعيين شخص يقوم بتسجيل ما يدور فى المناقشة.

الإجراء الثالث:

لكي تسير المناقشة في طريق صحيح نحو أهدافها يجب مراعاة:

أ - التأكد من فهم كل مشارك لهدف المناقشة وموضوعها مع ضرورة استمرار المناقشة وموضوعها بأسلوب مرغوب فيه حتى يمكن تغطية كافة النقاط وعدم الخروج عن الموضوع وإتاحة الفرصة لمساهمة كل المشاركين فى المناقشة.

ب- إتاحة الفرصة لفحص الحلول والأفكار المقدمة مع ضرورة الحصول على موافقة الجماعة على كافة آراء وضمان الجدية فى المناقشة والتصويت على الآراء بشكل ديمقراطى.

جـ- تلخيص أهم ما توصلت إليه الجماعة من المناقشة من وقت أخر حتى يستطيع المشاركون تتبع ما يدور فى المناقشة وعدم التقليل من الآراء المطروحة.

د - وضع الحدود للمشركين الذين يحاولون السيطرة على المناقشة.

الإجراء الرابع: إنهاء المناقشة:

يتضمن إنهاء المناقشة مراعاة ما يلي:

أ - احترام الزمن المحدد لإنهاء المناقشة حتى لا يؤثر ذلك فى إقبال المشاركين

على جلسات المناقشة القادمة كما أن ذلك فيه احترام للشباب أنفسهم ومراعاة لظروفهم.

ب- ضرورة تقييم المناقشة عن طريق استخدام التقارير أو دليل خاص بذلك.

جـ- تلخيص موجز لما انتهت إليه الناقشة والاتفاق على القرارات التى تم التوصل إليها.

د - تحديد خطة العمل القادمة وتوزيع المسئوليات حسب ما توصلت إليه نتائج المناقشة.

هـ- توجيه الشكر للمشاركين فى المناقشة.

الإجراء الخامس: تقييم المناقشة:

تستهدف هذه الخطوة التعرف على الإيجابيات وتلافى السلبيات فى المناقشة لتدعيم الإيجابيات وتلافى السلبيات فى المناقشات القادمة وترجمة النتائج إلى برامج عمل، وتحرير محضر وافى بجميع الموضوعات التى تمت مناقشتها والنظر فى تنظيم مناقشات أخرى لتغطية النقاط التى لم يكفى وقت المناقشة لمعالجتها.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لإدارة وتنفيذ المناقشة:

هناك عدة مبادئ يجب الالتزام بها عند إدارة وتنفيذ المناقشة ومنها:

المبدأ الأول:

تحديد الهدف الأساسى من المناقشة حتى توجه نحوه كافة جونانب المناقشة واتجاهاتها.

المبدأ الثاني:

تطبيق الديمقراطية بصورة حقيقية حتى يمكن إتاحة الفرصة المناسبة لكل مشترك لكى يعبر عن رأيه بوضوح وصراحة واضحة.

المبدأ الثالث:

التوازن بين نقاط المناقشة وعدم التركيز على نقاط معينة دون غيرها.

المبدأ الرابع:

الشمولية ويقصد بها أن تشمل المناقشة جميع جوانب الموضوع وعدم ترك بعض النقاط نظراً لرغبات الأخصائى أو رغبات بعض الأعضاء.

المبدأ الخامس:

الارتباط بين موضوع المناقشة والوقت المخصص لها على أن يكون كافياً ومناسباً للقيام بالمناقشة لجميع المشتركين فيها.

المبدأ السادس:

تعيين قائد للمناقشة وقد يكون الأخصائي الاجتماعي أو غيره.

المبدأ السابع:

ضرورة تلخيص ما يدور في المناقشة ويعرض في نهاية المناقشة وكذلك تلخيص مرحلي طبقاً لتقسيم الموضوع الذي يدور حوله المناقشة.

المبدأ الثامن:

استخدام الأساليب المناسبة للمناقشة كأسلوب الإقناع، المشاهدة والعصف الذهني، تتابع المناقشة، عرض المواقف، وتحليل المشكلة أو الموضوع... الخ.

رابعاً: أساليب إدارة المناقشة:

هناك أساليب متعددة تستخدم في إدارة المناقشة منها:

- الطريقة العامة.
- التنشيط الفكري.
- عن طريق القصة.
- مجموعات تبادل الأفكار.
- استخدام وسائل التعبير.

وفيما يلي توضيح تلك الأساليب:

الأسلوب الأول: الطريقة العامة:

وهي تلك الطريقة التي يعبر فيها القائد عن الموضوع من خلال حديث قصير ثم يتيح الفرصة للأعضاء لبداية المناقشة أي أنها قد تكون في شكل محاضرة يعقبها المناقشة المنظمة المفترضة للأعضاء.

ويستطيع قائد المناقشة أن يتمكن من قيادة الجماعة من خلال توجيه الأسئلة لاستثارة الأعضاء نحو المشاركة في المناقشة ويفضل استخدام قائد الأسلوب إلى لوحة لكتابة آراء الأعضاء لتكون مرئية للجميع.

الأسلوب الثاني: التنشيط الفكري:

هى إحدى طرق المناقشة التى تهدف لزيادة فاعلية المناقشة وتعتبر وسيلة للحصول على عدد كبير من الأفكار من مجموعة قليلة قد تكون أو لا تكون لديها فكرة مسبقلة عن الموضوع.

وتهدف هذه الطريقة إلى إثارة وجذب الانتباه من خلال مناقشة سريعة لموضوع ينبع من الأعضاء كما أنها تدريب عملى للعقل على اتخاذ قرارات جماعية فى أقصر وقت ممكن.

خطوات التنشيط الفكري:

ويتضمن التنشيط الفكري عدة خطوات تتضمن:

أ – تعيين قائد وسكرتير للجلسة ولا يجوز لهما المشاركة بالآراء.

ب– تجلس المجموعة فى شكل بيضاوى حتى يرى كل منهم الآخر.

جـ– يطلب القائد رأى كل فرد فى الموضوع بالتتابع ويقول كل مشترك فكرة محددة أو يقول ليس لديه شئ ويفضل عدم التكرار ولا يتم شرح أى فكرة ولكن تعرض فقط.

د – عند الانتهاء من تقديم الأفراد لأفكارهم تصنف هذه الأفكار ويحذف المتكرر منها.

هـ– يجرى تقييم لكل هذه الأفكار ويمكن أن يتم ذلك فى موعد لاحق وفيه تستبعد الأفكار المستحيلة أو غير المتصلة ويمكن بعد التقييم مناقشة تلك الأفكار مناقة عامة.

الأسلوب الثالث: إدارة المناقشة عن طريق القصة:

وفيه يتم توزيع قصة مكتوبة فى ورقة أو ورقتين على الأكثر ويقوم كل فرد بقراءتها مفردة بطريقة صامتة ويجب اختيار قصة تتضمن الهدف الذى ترغب إكسابه للأفراد مثل التدريب على القيادة أو اكتشاف إمكانية التعامل مع الآخرين وفى نهاية القصة توجه بعض الأسئلة التى يتم مناقشتها بطريقة جماعية ومنظمة بعد انتهاء الوقت المحدد للقراءة والدراسة وتفيد هذه الطريقة فى التأمل

والتخيل الذاتي واكتشاف الأفراد الذين لهم قدرة على تحديد علاقات بين جوانب الموضوع ويقبل معظم الأفراد على أسلوب القصة لأنها تتميز بالجاذبية والتشويق إذا أحسن اختيارها.

الأسلوب الرابع: مجموعات تبادل الأفكار:

وتنفذ كما يلي:

أ - يقسم المشتركون إلى مجموعات صغيرة تتكون كل مجموعة من ثلاثة أو أكثر يجتمعون لمدة قصيرة وذلك لدراسة الموضوع ويحدد وقت تنتهي فيه كل المجموعات من المنقشة.

ب- عرض ما وصلت إليه المجموعات من أفكار على جميع الأعضاء وبذلك تتاح الفرصة لمزيد من المناقشة.

جـ- تختار كل مجموعة قائد ومقرر لها ويشرح القائد موضوع المناقشة بوضوح ثم يدير المناقشة ويقوم المقرر بعضر أفكار المجموعة على بقية المشتركين في الاجتماع العام.

أهداف الطريقة:

تهدف ا لطريقة إلي تحقيق ما يلي:

١- إتاحة الفرصة لتفاعل جميع الأعضاء المشاركين.

٢- التقريب بين وجهات نظر الأعضاء.

٣- تقديم أفكار جديدة عن الموضوع.

٤- اكتساب قيمة التعاون من خلال التعامل في الجماعات الصغيرة.

٥- إيجاد روح التنافس البناء بين الجماعات الصغيرة حيث أن كل مجموعة ترغب في تقديم أحسن الأفكار.

الأسلوب الخامس: إدارة المناقشة عن طريق استخدام وسائل التعبير ومنها:

أ - الأفلام والشرائح السينمائية.

ب- المناقشة باستخدام الصور.

(أ) الأفلام والشرائح السينمائية:

وفى هذه الطريقة يتم عرض الفيلم أو الشرائح السينمائية ويطلب من الأعضاء التركيز فى المشاهد عن الموضوع الذى تتناوله وما هو أهميتها بالنسبه لهم.

والمهم هنا هو قدرة القائد فى اختيار الأفلام والشرائح المناسبة لموضوع المناقشة مثل موضوعات: تنظيم الأسرة، النظافة، خدمة البيئة وغيرها.

مميزات الطريقة:

من أهم مميزات الطريقة ما يلي:

١- يميل معظم الأفراد إلى مشاهدة الأفلام والشرائح السينمائية.

٢- تستخدم هذه الطريقة الخيال والتأمل للأفراد.

٣- هناك ارتباط فى أغلب الأحيان بين الصورة والصوت مما يسهم فى تدعيم الأفكار وعدم نسيانها.

٤- مشاهدة بعض مناظر واقعية يجعل الأعضاء يعيشون فى المشكلة أو الموضوع.

(ب) المناقشة باستخدام الصور:

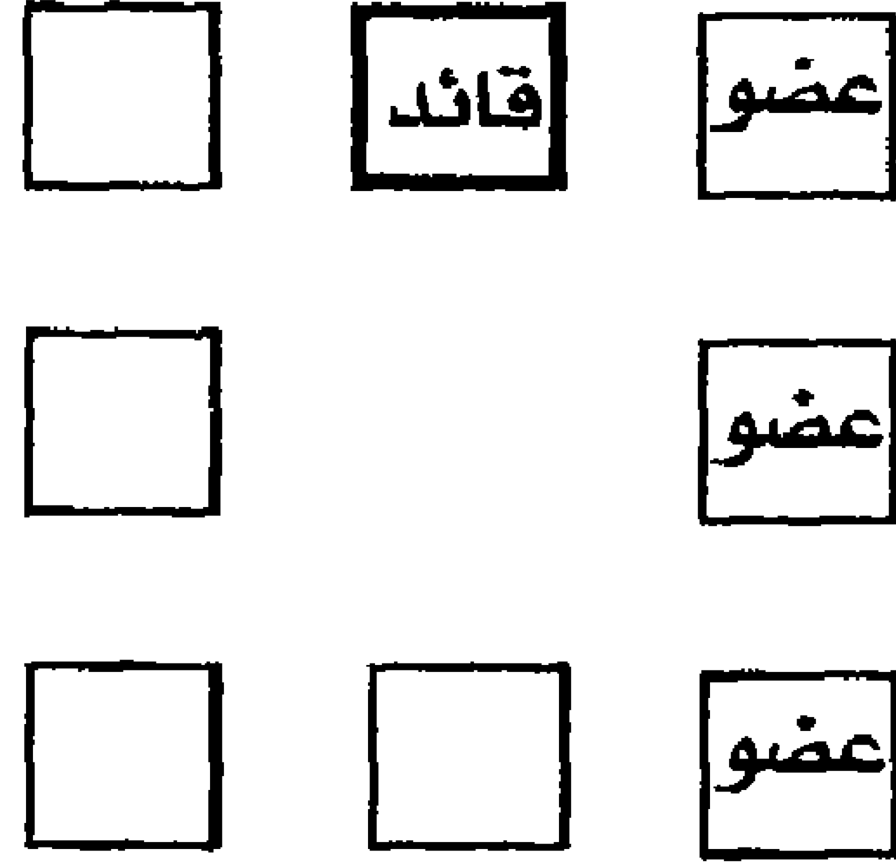
ويتبع فيها ما يلي:

- يجمع القائد مجموعة من الصور من مختلف المجلات والكتب أو بتكليف بعض الأعضاء برسمها.
- توزيع بعض الصور على الأعضاء بعد تقسيمهم إلى مجموعات صغيرة وكل مجموعة تقوم بالتعبير عن رأيها فى الموضوع الذى طرحه القائد للمناقشة عن طريق الصور.
- تجتمع المجموعات وكل مجموعة تقدم للأعضاء أسباب اختيارها لهذه الصور ويمكن أن تحقق هذه الطريقة نفس مميزات الطر يقة السابقة.

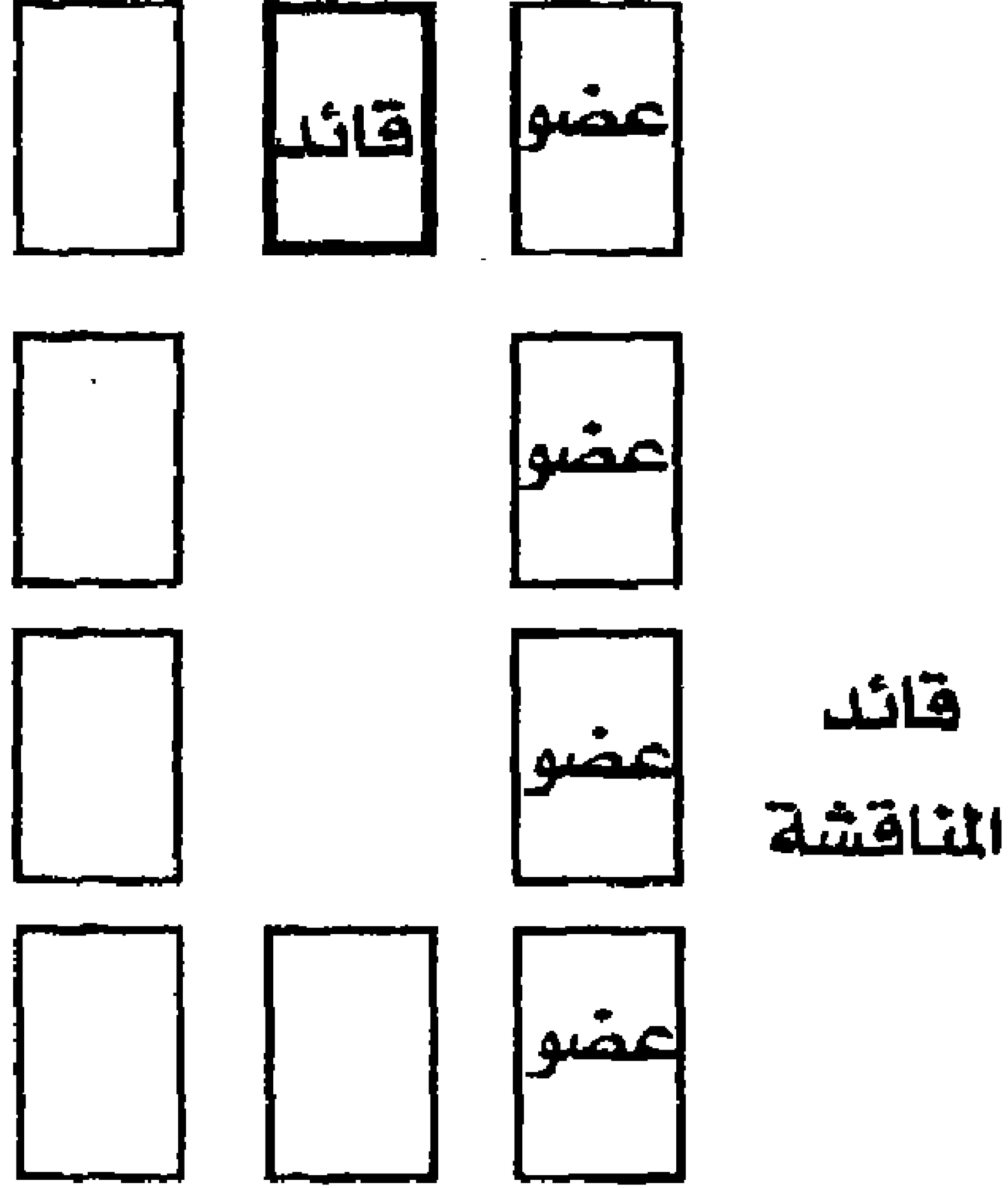
شكل رقم (١٥) يوضح أشكال المناقشة الجماعية

الشكل الأول:

شكل المربع (١)

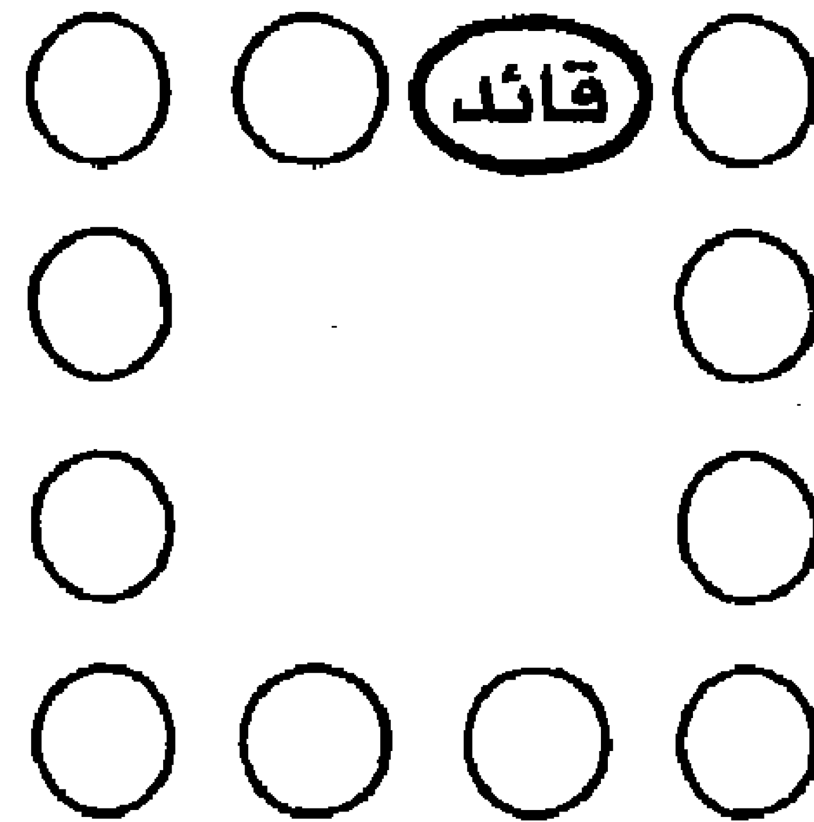


شكل المستطيل (٢)



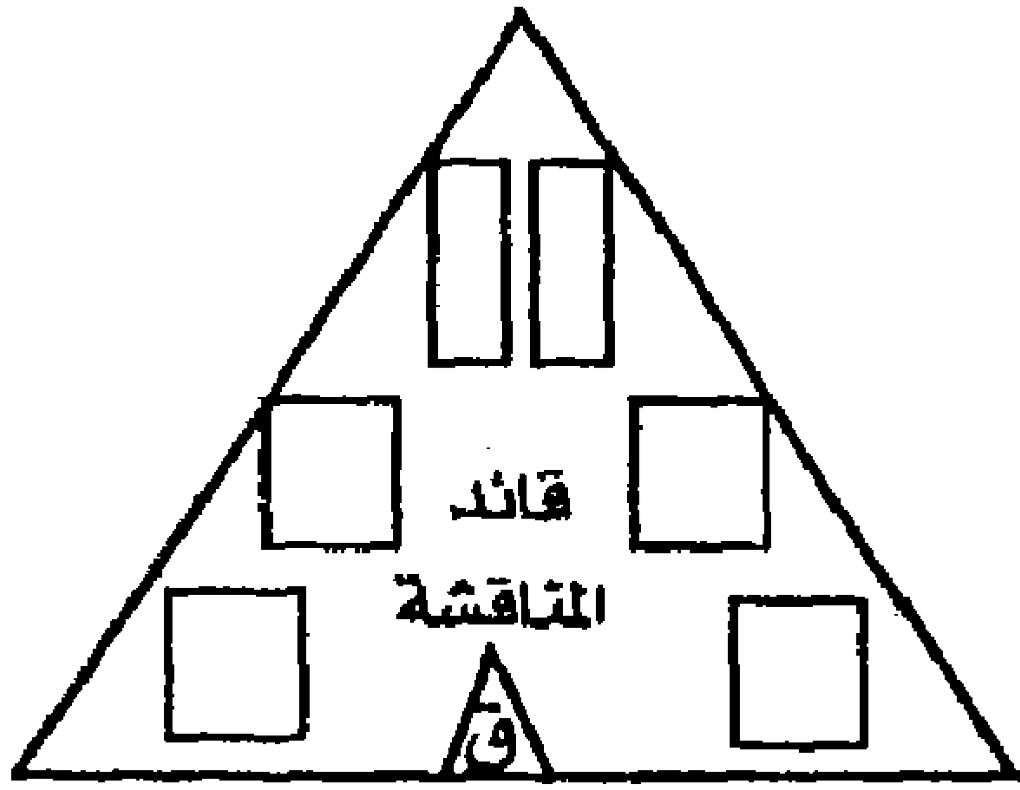
شكل الدائرة المغلقة (٣)

قائد المناقشة



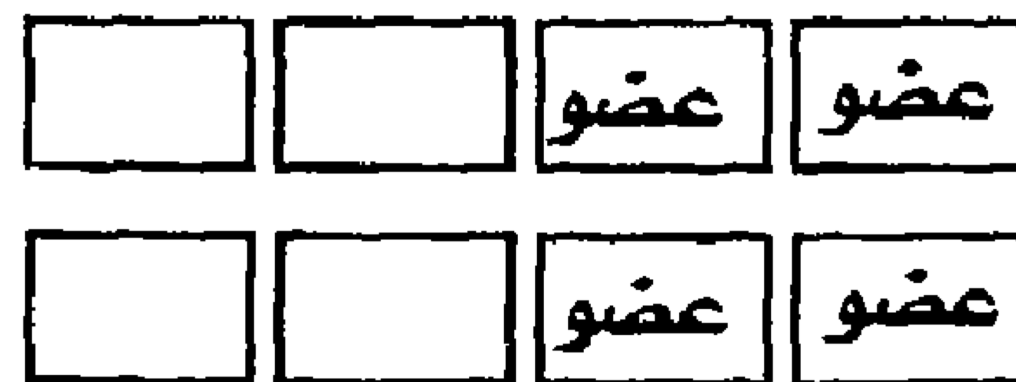
شكل المثلث (٤)

قائد المناقشة



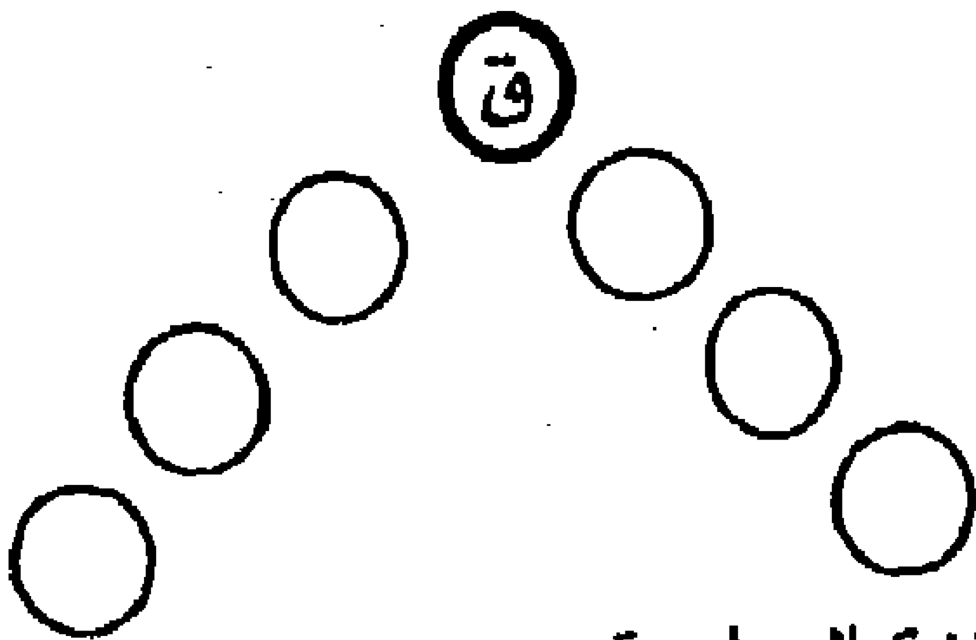
شكل الصفوف (٥)

قائد المناقشة



شكل نصف الدائرة (٦)

قائد المناقشة



ملحوظة:

يرمز [العضو] ◯ إلى المشتركين فى المناقشة الجماعية.

قائد المناقشة ▭ ◯ قائد المناقشة — قائد للمناقشة

النموذج الحادي عشر: وسيلة إدرة وتنظيم الندوات والمناظرات:

أولاً: تعريف الندوة والمناظرة:

يستخدم الأخصائى الاجتماعى وسائل متعددة فى تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية والوصول إلى ما تصبو إليه المؤسسات والأجهزة التى يعمل فيها سواء حكومية أو أهلية ومن الوسائل الهامة التى تستخدم فى مجالات الخدمة الاجماعية بصفة عامة الندوات والمناظرات.

ولقد تعددت تعاريف الندوة ومنها:

التعريف الأول:

هى اجتماع مشترك بين مجموعة من المتخصصين فى مجال معين وارتباطهم بموضوعات ومشكلات يهتم بها المشتركين فى الندوة بحيث تعطى الفرصة لكل متخصص ليوضح وجهة نظره ثم يشترك الحاضر ون فى مناقشة جوانب الموضوع المختلفة.

التعريف الثاني:

هى نوع من أنواع المناقشة وشكل من أشكالها يشترك فيها مجموعة من الأفراد أو المتخصصين يعرض كل منهم جانباً من جوانب موضوع معين وذلك وفق تخطيط سابق واستعداد من كل أعضاء الندوة.

كما تعددت تعاريف الناظرة ومنها:

التعريف الأول:

هى نوع من أنواع المناقشة يعتمد على وجود قسمين كل قسم يبين وجهة نظر ورأى معين لعرض موضوع من الموضوعات.

التعريف الثاني:

هى لقاء بين فردين فى مجال وتخصص معين ولكن لهما وجهات نظر مختلفة متعارضة فى هذا المجال أى أن هناك مناظرة فى الرأى ويشترك الحاضرون فى التعليق على تلك الآراء.

ثانياً: أهداف الندوات والمناظرات:

يمكن أن تحقق أهداف متعددة من تنظيم الندوات والمناظرات منها:

الهدف الأول:

إتاحة الفرصة للمشاركة فى تحقيق الأهداف ووضوحها ومعرفة آراء المستفيدين فى كيفية تنفيذها.

الهدف الثاني:

تتيح الفرصة لعرض وجهات نظر متباينة أو متعارضة ومحاولة الوصول إلى الآراء المناسبة للمجال الذى نعمل فيه بعد مناقشة تلك الآراء مناقشة عامة.

الهدف الثالث:

تتيح الفرصة لتعديل بعض الاتجاهات وتصحيح بعض الأفكار بناء على الآراء المتباينة التى تطرح فى تلك اللقاءات.

الهدف الرابع:

تقارب وجهات النظر بين الأفراد والمشتركين ومحاولة الوصول إلى رأى جماعى أو اتفاق حول ما نرغب تحقيقه فى هذا المجال.

الهدف الخامس:

التعرف على كافة جوانب الموضوع المختلفة حتى يمكن تكوين صورة متكاملة من الموضوع أو المشكلة التى تعرض فى الندوات والمناظرات.

الهدف السادس:

يكتسب المشاركون فى الندوة أو المناظرة معارف علمية جديدة كما أنهم يكتسبون خبرات قد تكون جديدة عليهم وتعرضوا لها من خلال تلك الندوات والمناظرات.

الهدفالسابع:

تتيح الندوات والمناظرات الفرصة المناسبة لاكتشاف القدرات والإمكانيات لدى الأعضاء والسعى نحو استخدامها بصورة عملية حيث أن أسلوب الندوات والمناظرات يتيح الفرص المناسبة للتعرف على تلك القدرات واستخدامها فى المواقف التالية.

ثالثاً: الإجراءات المتبعة في تنفيذ الندوة أو المناظرة:

هناك عدة إجراءات تتبع في الندوة، إعداد وتنفيذ الندوة أو المناظرة تتضمن ما يلي:

الإجراء الأول:

تحديد الهدف من الندوة أو المناظرة بوضوح.

الإجراء الثاني:

وضع الجوانب المختلفة الخاصة بموضوع الندوة أو المناظرة.

مثال: إذا كانت الندوة أو المناظر ة ترتبط بموضوع عن البيئة **فإن الجوانب التي تتضمنها هي:**

- الجانب العلمي.
- الجانب الاجتماعي.
- الجانب الصحي.
- الجانب الجغرافي.
- الجانب القيمي.
- الجانب القانوني.

الإجراء الثالث:

تحديد الخبراء والممارسين والمتخصصين الذين يمكنهم المساهمة في موضوعات الندوة أو المناظرة حتى يمكن دعوتهم للمشاركة في تلك الندوات والمناظرات بحيث يرتبطون زوايا الموضوع الذى سيتم عرضه من خلال توجيه احاديثهم للحاضرين.

الإجراء الرابع:

تحديد المشاركين المرتبطين بموضوع الندوة أو المناظرة الذين يرتبطون بتلك الموضوعات ومن الضرورى مشاركتهم فى هذا المجال أ ما يسمى تحديد جماعة أو جمهور الندوة أو المناظرة.

الإجراء الخامس:

إعداد الدعوة المناسبة فى صورة بطاقة أو خطاب يحمل اسم الهيئة المنظمة، موضوع الدعوة، وقت بداية الندوة أو ا لمناظرة، وقت النهاية، مكان عقد الندوة أو المناظرة حتى يمكن معرفة المشاركين بكافة جوانب الموضوع.

الإجراء السادس:

تخصيص قائد بقيادة الندوة أو المناظرة بحيث يتميز بخبرات متعددة حول الموضـوع، بالإضـافـة إلى مـهـاراته فى إدارة وتنظيم الندوة أو المناظرة مع ضرورة تميزه بالسمات الشخصية التى تجعله مرغوباً من الآخرين.

الإجراء السابع:

الاتفاق على المكان بحيث يتسع المكان لعدد المشاركين وأن يكون ملائماً من كافة الجوانب الإضاءة، التهوية، طريقة الوصول إليه... وغيرها من شروط الأماكن المناسبة.

الإجراء الثامن:

الإعلان عن الندوة أو المناظرة قبل عقدها بوقت كاف حتى يمكن الاستعداد للمشاركة الإيجابية فى هذا المجال بالإضافة إلى تعريف المشاركين فى الندوة بالخبرات والمعلومات الخاصة بالمحاضرين فى هذا المجال.

الإجراء التاسع:

من الضرورى تخصيص وقت للمناقشة فى نهاية الندوة أو المناظرة حتى يمكن أن تستكمل الجوانب المختلفة بالموضوع أو المشكلة المعروضة على المشاركين.

الإجراء العاشر:

من الضرورى أن يقوم القائد أو المسئول عن الندوة أو المناظرة بتلخيص ما يدور من وقت لآخر وتحديد ما توصلنا إليه حتى تكون تلك النتائج فى متناول الجميع مع تحديد كيفية الاستفادة منها ووضعها فى صورة خطة العمل.

الإجراء الحادي عشر:

فى نهاية الندوة أو المناظرة يقوم منظمها أو المشرفين على إدارتها أو الجهة المسئولة بدراسة مدى نجاحها فى تحقيق ما كان مستهدفاً ويستخدم فى ذلك أكثر من وسيلة منها:

- ملاحظة سلوك الحاضرين.
- إجراء استفتاء لمعرفة رأى المشاركين فيها لمعرفة أوجه الاستفادة منها.

رابعاً: الصعوبات التي تواجه إدارة الندوات والمناظرات:

هناك صعوبات متعددة تواجه إقامة الندوات والمناظرات يمكن أن نذكر أهمها كما يلي:

الصعوبة الأولي:

محاولة سيطرة بعض المتحدثين من الخبراء على الوقت المخصص للندوة مما يؤثر فى تحدث بقية الخبراء مما يؤثر فى مدى تكامل الموضوع أمام الحاضرين.

الصعوبة الثانية:

تعدد جوانب الموضوع مما يؤدى إلى تشتت فكر الحاضرين وعدم القدرة على متابعتهم للموضوع وبالتالى يحدث خلل فى ارتباط جوانب الموضوع مع بعضها.

الصعوبة الثالثة:

محاولة بعض المشاركين السيطرة على التعليقات والمناقشات مما يزيد الوقت المخصص للمشاركة وبالتالي قد لا يتحقق أحد الأهداف المتوقعة من إقامة الندوات والمناظرات.

الصعوبة الرابعة:

قد يشعر بعض المشاركين بالملل أو الضيق نتيجة تعدد المتحدثين أو المواجهة التى تحدث بين مؤيد ومعارض فى المناظرات مما قد يؤثر فى مدى التفاعل بين المشتركين فى عرض الموضوع والمتحدثين من الخبراء والمتخصصين فى هذا المجال.

الصعوبة الخامسة:

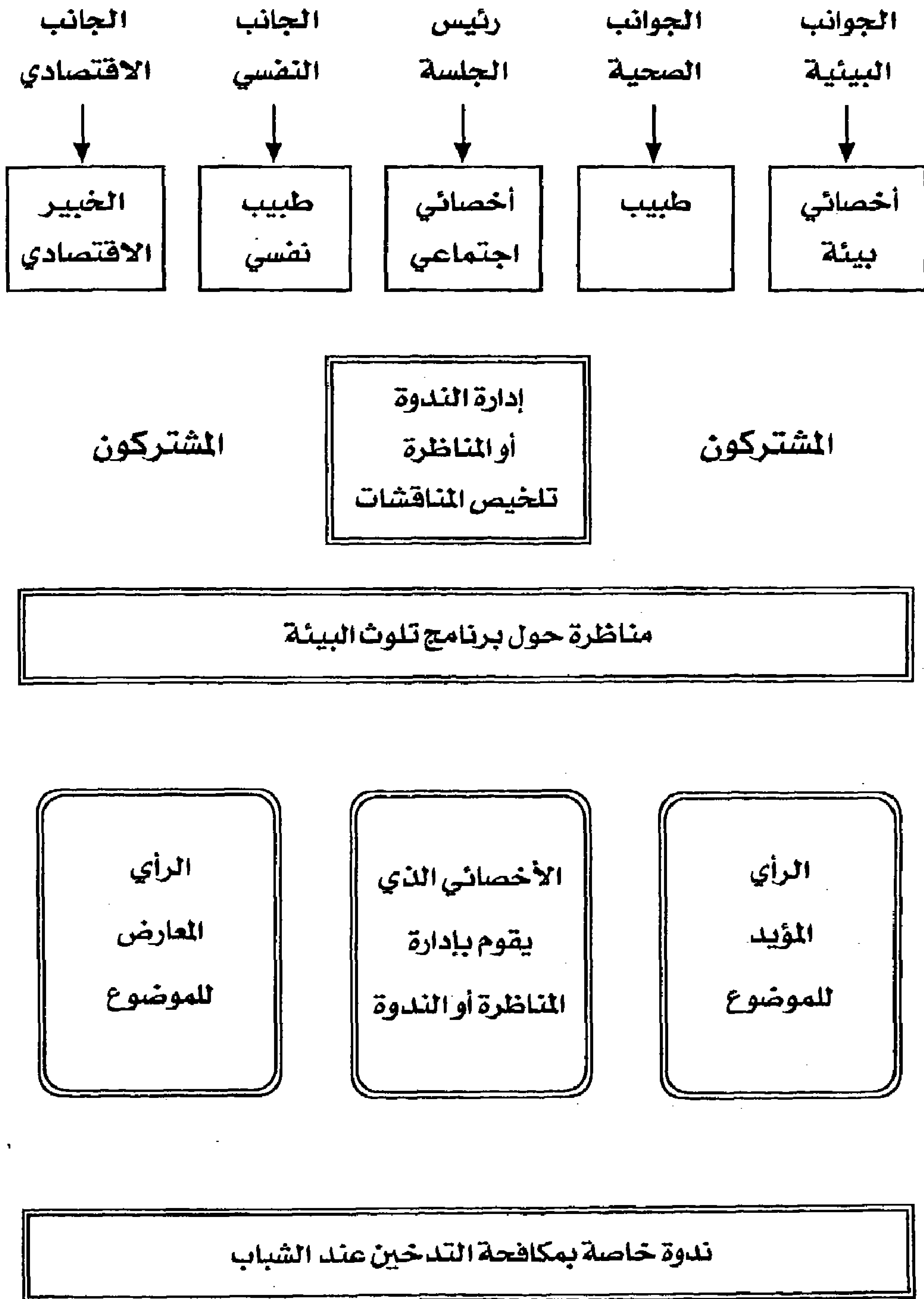
عدم ملاءمة مكان اللقاء لطبيعة إقامة الندوات والمناظرات حيث أن هناك أشكالاً معينة يمكن الالتزام بها حيث أنها تحقق الأهداف الخاصة باستخدام تلك الوسائل **ومن بين تلك الأشكال ما يلي:**

خامساً: دور الأخصائي الاجتماعي أو القائد في تنظيم الندوة أو المناظرة:

يهتم الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل فى مجالات الخدمة الاجتماعية بتنظيم الندوات والمناظرات التى يشارك فيها عديد من المتخصصين لمناقشة بعض المشكلات التى تواجه العملاء **وعليه أن يقوم بالدور الآتي في تنظيم الندوة أو المناظرة:**

- الإعلان عن الندوة بعد تحديد موضوعها متضمناً ذلك المكان والمشاركين من الخبراء بعد الاتصال بهم وتحديد الموعد المناسب وتحديد المستفيدين من الشباب وإعلامهم بموعد ومكان الندوة.
- الإتفاق مع الخبراء الذين سيتحدثون فى الندوة على النقاط التى سيتحدث كل منهم فيها والاتفاق على ترتيب الحديث قبل الندوة بوقت كاف.
- استقبال الخبراء المشاركين قبل الموعد المحدد للندوة ومراجعة النقاط التى تم الاتفاق عليها واستقبال الشباب المشاركين والتأكد من جلوس كل منهم فى المكان المخصص له وتناسب المكان مع عدد الحاضرين.
- يقوم بتقديم الخبراء للعملاء المستفيدين وعرض فكرة الندوة أو المناظرة كما يوضح المستفيدين الإجراءات التى ستتبع فى إدارة الندوة أو المناظرة وكيفية الرد على الاستفسارات ويجب عليه أن يطلع على الأسئلة ويستبعد ما يراه غير مناسب للعرض فى الندوة أو المناظرة.
- ينظم الحوار بين الخبراء والعملاء المشاركين ويلخص ما تم التوصل إليه من آراء للخبراء كل فترة زمنية حتى يمكن متابعة موضوع الندوة أولاً بأول.
- توجيه الشكر للخبراء والمدعوين بعد الانتهاء من الندوة.
- تقييم الندوة من حيث الإعداد لها وتنفيذها لمعرفة مدى نجاحها فى مناقشة الموضوع المطروح والاستفادة من ذلك فى إعداد الندوات التالية.

شكل رقم (١٦) يوضح الطرق المختلفة لتنظم وإدارة للندوة والمناظرة



الفصل الثامن

الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة

الموضوع الأول: الاتصال وثورة المعلومات.

الموضوع الثاني: المكونات الأساسية لنظم المعلومات.

الموضوع الثالث: استخدام الإنترنت.

الموضوع الرابع: الجوانب الإنسانية في عملية الإتصال.

الفصل الثامن
الاتصال وتكنولوجيا المعلومات

مقدمة:

تطورت الاتصالات على اختلاف أنواعها فى الفترة الزمنية الأخيرة خاصة فى أواخر القرن العشرين ومازالت تلك التطورات تسير بخطى سريعة ومتطورة وهذا مما أثر فى عمليات الاتصال المختلفة وأدى إلى الاهتمام بالوسائل التكنولوجية المختلفة مثل استخدام الكومبيوتر والتعامل مع الآخرين عن طريق الانترنت وتدفق المعلومات التى حصلنا عليها فى مختلف الموضوعات.

وقد أدى التطور المتزايد الى تطوير التعامل الاقتصادى، والاهتمام بالدراسات والبحوث المرتبطة بالتكولوجيا، بالإضافة إلى إنشاء مراكز تدريبية، والاهتمام باعداد مشروع قومى للمعلوماتيه.

وبالتالى كان لابد من ر بط الاتصال بالوسائل والأساليب التكنولوجية من الجوانب الآتية:

١- تحديد الوسائل التكنولوجية المهتمة بعمليات الاتصال.
٢- تفعيل التدريب والتطوير فى وسائل الاتصال.
٣- الاهتمام بالتفاعل مع الصفحات الالكترونية وماهية المعلومات التى تتضمنها.
٤- كيفية الاستفادة من المواقع المستحدثة علميا وعملياً.

الفصل الحالى يوضح الارتباط بين الاتصال والتكنولوجيا بشكل واضح ومحدد.

تعتبر التكنولوجيا نتيجة من نتائج حياتنا المعاصرة، حيث تدل التكنولوجيا على العلم المطبق والتطبيق العلمى أو بعبارة أكثر وضوحاً أنها علم تطبيق المعرفة فى الأغراض العملية. وعلى هذا الأساس فأن صلب التكنولوجيا هو مجموعة المعارف والأساليب العلمية المنظمة التى تستخدم لحل مشكلات عملية، بصرف النظر عما إذا كان هذا الاستخدام يستلزم وجود آلات كبيرة أو معقدة، أو عن وجود هذه الآلات وتعرب كلمة التكنولوجيا كاستخدام دارج بأنها الآلات المعقدة أو الكبيرة، ومن ثم فانه إذا نادى مجتمع من المجتمعات النامية مثلاً بضرورة الآخذ بالتكنولوجيا سبيلاً إلى التقدم، كان أول - بل كان ما يبادر إلى جمهرة الناس فى المجتمع، أن هذا

الآخذ يعنى ميكنة الزراعة والصناعة والتجارة وغيرها من ميادين النشاط على أوسع نطاق وأعلى مستوى. ونفس هذا التصور يقفز إلى أذهانهم إذا ظهرت صيحة التكنولوجيا فى الخدمة الاجتماعية أو فى الإرشاد أو فى التعليم، فهى فى التعليم مثلاً تعنى سيطرة الآلة من راديو وتلفزيون وأفلام سينمائية أو أشرطة فيديو وأجهزة كومبيوتر.. على العملية التعليمية أو على الأقل اختلالها ماناً بارزاً فيها

ويمكن النظر إلي التكنولوجيا من خلال البعدين التاليين:

١- بعد عقلى يتمثل فى الأساليب المنظمة وما يتصل بها م معارف علمية وعقل إنسانى يحكمها ويوجهها.

٢- بعد فيزيقى أو مادى يتمثل فى الآلات التى تصاحب أو تصحب استخدام هذه الأساليب والمعارف. والواضح هنا أن البعد الفعلى هو الأصل والأساس.

كما عرفت التكنولوجيا بأنها تتضمن مجموعة المعارف العلمية والأساليب المنظمة التى تطبق فى مواجهة مشاكل مجالات مختلفة بقصد حل هذه المشاكل، دون أن يعنى ذلك بالضرورة استخدام الآلات بالتطبيق. وهذا يعنى أن التكنولوجيا ليست قاصرة على جمال أو عمل معين، وانما تنطبق على نشاط أو مجال من مجالات الحياة.

ولذلك أصبح من الشائع سماع مصطلحات مثل: الإدارة التكنولوجية، والتربية والتكنولوجيا.... الخ.

فالتكنولوجيا الإدارية ليست إلا الوجه العملى أو الامتداد الجديد لعلم الإدارة الذى أخذ ينمو منذ أوائل هذا القرن، وهو وجه يقصد التركيز على الأساليب والمفاهيم العامة والوسائل التى تستخدم فى مواجهة المشكلات الإدارية أكثرها يركز على النظريات والبحوث الأساسية التى تستهدف الوصول إلى المبادئ والمفاهيم العامة.

وتكنولوجيا الاتصال ووسائله موجودة منذ القدم، بمعنى أنه كانت هناك أفكار ومعلومات ومفاهيم سائدة فى هذا المجال، وكان من نتيجة تطبيقها ظهور وسائل اتصال تتمشى مع هذه الظروف، ومن أمثلة ذلك: اللوح الأردوار واللوح الصفيح والقلم الصط والسبورة الخشبية والبالوظة التى كانت تستخدم فى طبع المنشورات والبيانات والتعليمات والتقارير والاسطوانات وأجهزة الجراموفون التى كانت تدار باليد أى الجراموفون اليدوى...

وعندما تطورت المعرفة والمفاهيم والعلم، حدثت تطورات كبيرة فى وسائل الاتصال وأجهزتها، وفى الوقت نفسه ظهرت وسائل وأجهزة متقدمة لم تكن معروفة من قبل المواجهة مشاكل معقدة فى هذا المجال، من الأمثلة الدالة على ذلك التليفون والصور الفوتوغرافية والأفلام السينمائية والإذاعة المسموعة والإذاعة المرئية أو أشرطة التسجيل وأشرطة أو أفلام الفيديو والكومبيوتر وبنك المعلومات. هذا مع العلم بأن مثل هذه الوسائل والأجهزة الخاصة بها لم تبقى على حالها كما كات عند ظهورها، وإنما حدثت بها تطورات وتحسينات عديدة تدريجياً تتمشى مع التقدم فى المعرفة والعلم فى هذا المجال ونتيجة له.

ومن أمثلة ذلك:

١- تسجيل الصوت.

٢- مشكلة تخزين البيانات والمعلومات والتقارير فقد كانت تحتاج إلى عمل ملفات وسجلات عديدة.

٣- ما حدث فى عملية الطباعة، فبعد أن كانت المنشورات والتقارير والإعلانات والمذكرات تطبع بما يعرف «بالبالوظة» وكانت عملية صعبة وتستلزم وقتاً طويلاً أصبحت تطبع الآن كميات كثيرة منها وبسرعة فائقة، بواسطة آلات متقدمة جداً.

٤- التليفزيون، فقد بدأ بإرسال برامج غير ملونة فى مجالات مثل الترفيه والدعاية والسياسة، وكانت تعطى هذه البرامج مساحات جغرافية محدودة، وتتلقى هذه البرامج بواسطة أجهزة تلفزيون كبيرة الحجم، ثقيلة الوزن، باهظة التكاليف، وذات شاشات لها مقاسات محدودة، ثم أخذت هذه البرامج والأجهزة فى التطور فى ضوء ما ظهر من أفكار ومفاهيم حديدة فى هذا المجال، وأصبحت البرامج الآن ملونة وتعطى مساحات واسعة وتعالج موضوعات فى مجالات مختلفة من بينها المجال التعليمى. وهذا ما شجع مجتمعات متقدمة للاعتماد على التلفزيون فى تعليم الطلاب.

٥- التليفون، فقد كانت المكالمة التليفونية حتى وقت قريب لا تتم بسهولة، فقد كان التليفون يعمل باليد وتتم المكالمة بين اثنين عن طريق وسيط «سنترال» أما الآن فالاتصال التليفونى يتم مباشرة وأتوماتيكياً.

ومن الممكن أ ن تتم المكالمة بين شخص وأكثر من واحد فى نفس الوقت، كما يمكن أن يسجل التليفون ما يحدث فى المكالمة ويعمل «كسكرتير»، كذلك أصبح حجم بعض أنواعه فى حجم كف اليد بحيث يمكن وضعه في الجيب والانتقال له، وفى نفس الوقت يمكنك استخدامه فى تلقى المكالمات أو طلبها وقت الحاجة، بدون توصيلات سلكية وبهذا يتمكن الفرد من إنجاز أعماله دون تأخير.

هذه أمثلة على أن تكنولوجيا الاتصال تعنى وجود علم ومعرفة أمكن تطبيقها علمياً لحل مشاكل فى مجال الاتصال ووسائله، وان كانت هناك تكنولوجيا تقليدية وأخرى عصرية أو حديثة، لكل منهما ناحية عقلية (الجانب المعرفى) وناحية مادية (الجانب العلمى أو التطبيقى) كما تدل هذه الأمثلة على أن تطور الجانب العقلى هو الأساس فى تطور الجانب العلمى.

وبناء على ذلك فان تكنولوجيا الاتصال فى الخدمة الاجتماعية تعنى وجود مفاهيم ومعلومات وعلم تبنى على أساسها طرق وأساليب عمليات التدخل المهنى والعمليات المرتبطة بالممارسة المهنية.

فالخدمة الاجتماعية مثلها مثل المهن الإنسانية الأخرى ورثت من الماضى طرق وأساليب قائمة على أفكار ومعلومات كانت سائدة فيما مضى وللظروف التى كانت موجودة فى البداية، وذلك لأن مثل هذه الطرق والأساليب أصبحت الآن غير كافية وغير مناسبة فى أن واحد، وتؤثر على فاعلية الخدمة الاجتماعية فى مواجهة المشاكل الاجتماعية وى القدرة على دفع التغيير المطلوب فى المجتمع. ولكن بعد أن تطورت العلوم والأفكار فى الاتصال وفق ما تبين مما سبق أظهرت طرق وأساليب اكثر تقدماً وذات فعالية واضحة فى العمل الاجتماعى. وعلى ذلك أصبح من المهم أن تنتقل أساليب وطرق ووسائل الاتصال فى الخدمة الاجتماعية من مرحلة التكنولوجيا التقليدية إلى مرحلة التكنولوجيا الحديثة، وهذه هى المشكلة التى يجب أن نعمل من أجلها حتى تتمكن الخدمة الاجتماعية من تحقيق أهدافها بشكل أفضل.

وفيما يلي نتناول أهم موضوعات الاتصال وتكولوجيا المعلومات:

الموضوع الأول: الاتصال وثورة المعلومات:

كانت عمليات الاتصال عند الإنسان البدائى منذ (٢٠٠٠) عام قبل الميلاد فيما ينقش من رموز على جدران الكهوف واستخدام الطبول والدخان، وتعتبر

هذه بحد ذاتها الأسس التى قامت عليها التقنية فى نقل المعلومات، وفى الوقت الذى كانت فيه الإشارات الدخانية والرسوم على جدران الكهوف تؤدى خدمة جليلة فى عملية الاتصال، فإن تطوير أول الأنظمة الكتابية زاد فى إمكانية جعل البيانات الرمزية ثابتة ومنقولة.

وفى القرنين الخامس عشر والسادس عشر بدأ تأثير عملية الطباعة ينتشر، وظهرت نتيجة لذلك الصحف كما هى معروفة الآن، أما فى القرن السابع عشر فقد أخذت المراسلات البريدية تنتظم وتربط معظم المدن الكبرى فى أوروبا، وفى القرن الثامن عشر بدأت تظهر الخدمة البريدية فى كثير من الدول، وفى القرن التاسع عشر اكتشف الاتصال البرقى عن طريق استخدام شفرة «مورس Morse» وكانت المدخل إلى التقنية الإلكترونية التى عملت على زيادة المدى.

ومن التطورات الملحوظة فى مجالس الاتصال فى القرن التاسع عشر إقامة خط اتصال عبر المحيط الأطلسى وذلك فى عام ١٨٦٦، حيث ساعد هذا الخط على زيادة طاقة وسرعة نقل البيانات، وفى المرحلة الزمنية نفسها سجلت براءات اختراع كل من الآلة الكاتبة وجهاز الهاتف.

وفى أواسط الخمسينيات انتشر استخدام التليفزيون، كما شهر فى الستينيات تطور الاتصال بالقمر الصناعى والذى خدم الفكرة ذاتها، التى كانت تتم بأسلوب بدائى عند قدماء اليونان وذلك باستخدامهم «أبراج النار».

وبعد مرور عدة سنوات انتشر استخدام الأجهزة الحديثة فى الاتصال، مثل: أجهزة الراديو والترانزستور، وأجهزة الاستريو، وأ نظمة السينما المنزلية، وأجهزة التصوير الفوتوغرافى، وأجهزة التسجيل الصوتى على الأشرطة ذات المسارات الثمانية وأشرطة الكاسيت.

وفى أواخر السبعينات وبداية الثمانينات ظهرت اختراعات أخرى، مثل: ألعاب الفيديو والتليفزيون الاسلكى، وأسطوانات الفيديو، والحاسب الآلى المنزلى، والفيديو كاسيت، واستخدام قواعد معلومات الحاسب الآلى، ومعالجة الكلمات، وأنظمة الهواتف المتقدمة، وأخيراً تقنية الاتصالات عن بعد.

أولاً: وظائف تقنية الاتصال:

تعد إشارات الدخان، والهواتف، والآلة الكاتبة والتلفزيون، والحاسب الآلى من تقنيات الاتصال إذا تمكنت من أن تزيد فى طاقتنا الحسية المتمثلة فى حاسة البصر والسمع والشم والذوق واللمس **وتتمثل هذه الوظائف في: -**

١- **الإنتـاج والنقل والعـرض:** حـيث تساهم تلك التـقنيـات فى تكوين المعلومـات السمعية والبصرية، ونقلها وعرضها عبر حواجز الزمان والمكان من مصدرها الأصلى إلى الهدف الذى نبتغيه، وذلك ابتداء من استخدام لغة الإنسان القديم فى تطوير استخدام وسائل الاتصال المسموع، ابتداء من الطبول ومروراً بالآلات الموسيقية حتى الاتصال البرقى والهاتفى وأخيراً موجات راديو الـ (إيه. إم) والـ (إف. إم) التجارى والموجات التى يبثها المواطنون.

٢- **المضاعفة والتكرار والتضخيم:** فبعض البيانات التى تنتجها تقنيات الاتصال وتنقلها وتعرضها تكون مرسلة من شخص معين إلى شخص آخر، وهذا الشخص الآخر يكون معروفاً عادة لدى المصدر الأصلى، وفى مثل هذه الحالة يكون دور التقنية أساساً هو مضاعفة أثر الاتصال الشخصى، وكثيراً ما نستخدم تقنية الاتصال بهذه الطريقة، مثل الحديث مع صديق فى الهاتف أو كتابة رسالة إلى أحد الأقرباء، أو استخدام جهاز الاتصال الداخلى بين المكاتب، وتسمى هذه التقنيات وسائل اتصال شخصية، لأن الصلة وثيقة بين المصدر والهدف.

وفى معظم الأحيان يتم تكوين ونقل الرسائل إلى أعد اد كبيرة من الأشخاص غير المعروفين لدى المصدر الأصلى، هذا الأسلوب فى الاتصال – من شخص واحد إلى جمهور كبير – يعرف عموماً بـ (الاتصال الجماهيرى)، والتقنية المستخدمة فى هذه الحالة تعرف بـ (وسائل الاتصال الجماهيرية)، وعلى أى حال لو فكر شخص فى دور كل من رسوم الفنانين أو المطبوعات، أو أعمال الفيديو أو أجهزة التصوير أو الميكرفون ومكبر الصوت، لوجد أن لكل منها دوراً فى الاتصال مشابهاً للآخر، فالآلات هى التى جعلت الاتصال الجماهيرى ممكناً، وبذلك قرّب هذه التقنيات من مدى الحصول على هذه البيانات، مما زاد من احتمال اهتمامنا بها.

أ - الاستقبال والتخزين والاسترجاع:

إن جميع التقنيات التى تعمل على إنتاج البيانات ومضاعفتها وعرضها وتضخيمها تنهض بدور حيوى إلى حد ما فى استقبال المعلومات، وهناك أجهزة متخصصة لها دور أساسى فى استقبال الرسائل، فالنظارات الطبية، والمرايا والعدسات اللاصقة والمنظار المقرب، وأنظمة الأشعة السينية والمجاهر والرادارات

ومنظار الأفق (التليسكوب) ومنظار الغواصة - تعد كلها وسائل هامة جداً فى زيادة قدراتنا على استقبال المعلومات المر ئية. والأدوات الأخرى مثل المعينات على السمع وسماعات الأذن وسماعة الطبيب تمنحنا القدرة على استقبال البيانات، الأمر الذى لا يتوافر للكائنات الأخرى.

وتساندنا قدرتنا البشرية على صنع الآلات فى تطوير على الاحتفاظ بالمعلومات.

ولو أننا لسنا مرتبطين على اعتبار ان تدوين اليوميات وتسجيل الوصايا واستخدام الملفات ودفتر المواعيد كتقنيات اتصال، فإنها تقع ضمن التعريف العام للاتصال لما لها من أهمية فى تمكيننان من تخزين المعلومات واسترجاعها، ومن بيئة التقنيات التى تساعدنا فى هذا المجال أجهزة التسجيل الصوتى، أجهزة الإملاء والنسخ، وأسطوانات أجهزة الحاكى، والميكروفيش والميكروفيلم، وأجهزة الفيديو الشريطى والأسطوانى، وبالطبع فإن جهاز تسجيل المعلومات الجدير بالذكر هنا هو الحاسب الآلى، حيث إن جميع المعلومات بمختلف أنواعها يمكن تخزينها وتصنيفها وإعادة تصنيفها واسترجاعها فى أى وقت، هذا الأدوات، من المفكرة حتى جهاز الحاسب الآلى، عملت على تعزيز قدراتنا على التخزين والاسترجاع.

ثانياً: التدفق المعلوماتي:

لا شك أن التغير السريع فى التقنيات يستوجب بعض التغيير فى أسلوب حياتنا فى السنوات القادمة، ومن الأمور الأكثر احتمالاً الزيادة فى حجم البيانات المتوافرة فى بيئتنا، والتمازج بين تقنيات المواصلات والاتصال مما يرفع الحواجز بين المكتب والبيت، والجمع بين الاستخدامات المختلفة للوسائل وإظهار الفوارق الواضحة بين من يملكون المعلومات ومن لا يملكونها لأسباب اقتصادية.

فنحن نقترب بسرعة من حافة ما وصف بـ ثورة المعلومات التى تتوازى مع الثورة الصناعية، فى تأثيرها وفى نتائجها ذات المدى البعيد، وعن طريق الآلات الراهنة نستطيع أن نتصور بـ «مجتمع المعلومات» حيث تقوم تقنية الاتصال بدور رئيسى وعملى فى جميع أوجه شؤوننا الشخصية والوظيفية والاجتماعية تقريباً.

ويتضح مما يلي مظاهر تدفق وثورة المعلومات الخاصة بوسائل الاتصال واتي منها:

١ – الزيادة فى حجم البيانات.

٢ – اندماج تقنية المواصلات والاتصالات.

٣ – تطور مفاهيم المكتب والبيت.

٤ – الاستخدام المتغير للوسائل.

٥ – اقتصاديات تقنيات الاتصال الحديثة.

(١) الزيادة في حجم اليانات:

ومع كل ما تقدم تأتى الزيادة فى حجم البيانات المتوافرة لنا، والحديثة منها على وجه الخصوص، وهو الحجم الذى له القدرة على المضاعفة والتكرار والتضخيم، فكلما تقدم بنا الزمن فسوف يأتى الوقت الذى نمتلك فيه جميع الإمكانيات الجاهزة للحصول على جميع الأخبار الجارية والترفية، وإلى جانب أنواع الوثائق، تبرز مشكلة أكثر خطورة ما هى عليه اليوم وهى مشكلة «تراكم المعلومات» ويبدو أنه ليس هناك أدنى شك فى أنه يلزم لهذه الزيادة فى حجم المعلومات كفاءات جديدة لاستقبالها، من أجل تعريف المناسب منها وتنظيمها وتصنيفها واستخدامها بكفاءة.

(٢) اندماج تقنية المواصلات والاتصال:

هناك علاقة واضحة بين وظائف تقنية المواصلات وتلك الآلات المستخدمة فى الاتصال، وحتى فى أجهزة إرسال البيانات الأتوماتيكية القديمة تظهر هذه العلاقة جلية، حيث حل هذا الجهاز محل الأسلوب السابق بإرسال الرسائل شخصياً أو على ظهور الخيل أو السفن.

(٣) تطور مفاهيم المكتب والحدود المنزلية:

سيأتى الوقت الذى تكون به الفروق بين مفهوم البيت والمكتب أقل وضوحاً مما هى عليه اليوم، ففى المستقبل القريب سوف يكون إرسال البيانات واستقبالها فى المنزل أكثر إمكانية مما هى عليه الآن، حيث أنه فى أغلب الأحيان يكون مقر العمل بعيداً عن البيت، أما فى السنوات القادمة فمن المحتمل أن كلمة «العمل» لن تعنى «المكان» الذى تعمل فيه، إنما سوف تعنى «النشاط» الذى تؤديه.

أما فكرة «المكتب» الملئ بالأفراد الذين يتناقشون وجهاً لوجه فى أمور اجتماعية وعملية، هذه الفكرة ربما تتلاشى تدريجياً حتى يصبح مفهوم «المكتب» هو المكان الذى يكون به فرد وحده فى البيت، وأمام نهاية الحاسب الآلى يستطيع الوصول إلى الناس والبيانات التى يحتاج إليها عن طريق لمس مفتاح الجهاز، وفى هذه الفترة يمكن للفرد أن يتأمل فى طبيعة هذا التغير، ويتعجب من نوعية وأسلوب الحياة الشخصية والاجتماعية والعملية التى يمكن أن تنشأ نتيجة لتقنيات الاتصال.

(٤) الاستخدام المتغير للوسائل:

لقد انعدمت إلى حد الفوارق التقليدية بين تقنيات الاتصال المختلفة، فالذين يملكون تلفزيوناً سلكياً يستطيعون الآن اختيار قنوات تذيع الوسيقى، تماماً كما يفعل مستخدموا الراديو، ولكن هذه البرامج تتميز بالمؤثرات البصرية المصاحبة للصوت، كذلك يمكنهم الحصول على قناة تعمل بمثابة لوحة إعلانات محلية، مثل تلك التى تعودنا أن نراها فى الصحف، وعلى اللوحات الحائطية فى الأسواق المركزية، وهنا قنوات أخرى فى التلفيزيون السلكى تقوم بعرض بعض الأفلام التى يشاهدها من يدفع اشتراكاً معيناً حيث تبث عن طريق الأقمار الصناعية، كما أن هناك قناة أخرى تبث أسعار سوق الأوراق المالية، وأخبار وكالات الأنباء، والطقس المحلى، بإضافة بعض الأجهزة غير المكلفة وتحريك مفتاح التشغيل فى التلفزيون، فإنه يتحول إلى أداة لألعاب الفيديو وبتوصيل التلفزيون بالحاسب الآلى يمكن للتلفزيون أن يصبح كتاباً مرشداً تعليمياً للغة الفرنسية، أو لتدريس العلوم الاقتصادية وأحوال سوق الأوراق المالية، أو برمجة الحاسب الآلى، وبإضافة بعض الأدوات والبرامج لجهاز الهاتف يمكن تحويله ليصير جهازاً لنقل المعلومات السمعية.

ويمكن أن تعمل أجهزة الحاسب الآلى والهاتف والتلفزيون متمعة كصحف ومجلات وألعاب مراجع وقوائم وفهارس وأ شياء أخرى مختلفة، بإضافة الجهاز الطابع يصبح الهاتف والتلفزيون والحاسب الآلى آلة طابعة لنسخ الأوراق، وفهرساً للبطاقات ورفوفاً من الكتب والمراجع الطبية والقانونية، أما إذا وصل التلفزيون بجهاز الفيديو الشريطى أو الأسطوانى فإنه يصير شاشة عرض سينمائية، وإذا كان الشريط المعروض قد سجل بوحدة تسجيل الفيديو المحمولة، فإن التلفزيون يصبح آلة عرض سينمائية منزلية وسجلاً «ألبوماً» للصور العائلية.

ولحداثة هذه التقنيات فإن الاتجاه إلى استخدامها مجتمعة لم يتحقق إلا نادراً، وقبل أكثر من عشر سنوات علق «أدوين باركز» على بداية هذا الاتجاه الذى رآه جديداً بالأهمية، لأنه يعتقد أنه سوف يقود إلي:

أ - زيادة فى كمية المعلومات المتوافرة للجمهور، وزيادة فى فعالية استخدامها، حيث لا حاجة لتوزيع كل شئ على فرد من الجمهور.

ب- تنوع أكبر فى أسلوب تكوين رزم المعلومات.

جـ- قدرة المستقبل على اختيار المعلومات التى يفضلها (من حيث التوقيت والمحتوى) بدلاً من وجود مصدر رئيسى واحد يتحكم فى اختيار المعلومات وتجميعها وبثها.

د - تطور ممارسة التغذية الراجعة (بما أن الشخص المشترك يستطيع التخاطب مع النظام أو الجهاز...).

هـ- الراحة التامة للمستخدم....

(٥) اقتصاديات تقنيات الاتصال الحديثة:

لقد زادت جميع مبيعات تقنيات الاصتال والمبالغ التى أنفقت على هذه التقنيات مقارنة بالبنود الأخرى زيادة باهظة فى السنوات الأخيرة، ففى عام ١٩٨٠، على سبيل المثل المبيع حوالى عشرة آلاف تلفزيون ملون، وقياساً على ذلك سوف ترتفع المبيعات عام ١٩٨٥ إلى خمسة عشر مليون جهاز، وفى المدة نفسها يتوقع أن يصل حجم المبيعات فى أجهزة التفزيون وأجهزة الفيديو الكاسب والأسطوانى إلى ثلاثة أضعاف الرقم الحالى.

ويحتمل أن تزيد المبالغ الباهظة اللازمة لشراء بعض تقنيات الاتصال المتقدمة من الفجوة بين من «يملكها» ومن «لا يملكها» وذلك داخل المجتمع الأمريكى، إن لم يكن على مستوى العالم كله. ويتضح أن الذين يملكون المصادر المالية هم القادرون على الحصول على الآلات والأجهزة، وبالتالى يكونون أكثر استطاعة فى الحصول على المعلومات واستقبالها من أولئك الذين لا يملكونها.

ويقول «ألفريد سميث Alfred Smith»: موردنا الأول اليوم هو المعلومات، والمعرفة هى الثروة الأساسية للأمم والقعدة الهامة لقوتهم، إن الطريقة التى تتبادل بها الرسائل، وتحدد مواقع المعلومات اليوم هى أساس الاقتصاد».

ولاحظ «باركر Barkar» ما يلي: -

إن تطوير تقنية جديدة لتخزين ومعالجة ونشر المعلومات يطرح مدلولات اجتماعية وسياسية ذات أهمية... صحيح أنه لا يوجد تطابق تام بين المعلومات والنفوذ، لكن بالرغم من ذلك نجد أن المعلومات تسهم بجلاء فى إضفاء القوة بدرجة كبيرة، إلى حد أنه – إذا تساوت كل الظروف – فإن الخدمات الإعلامية الراقية المقدمة لمختلف قطاعات السكان يمكن أن تزيد من قوتهم السياسية، خاصة إذا ما أنتج لهم أن يكتشفوا أين وكيف يطبقون مثل هذا الضغط السياسى بكفاءة تامة أثناء التعبئة الانتخابية».

وبقدر ما تمنح هذه التقنيات للأفراد والمجتمعات من قدرة اقتصادية للتأثير فى حياتهم أو حياة الآخرين، بقدر ما سوف يكون لها من تطبيق هامة فى سلوك الإنسان فى الجيال القادمة.

ثالثاً: تقنية الاتصال ونوعية الحياة:

ليس هناك شك فى أن تقنية معالجة البيانات اليوم أصبحت أسرع وأكثر مرونة وأفضل فى العرض ما كانت عليه فى السابق، فإلى أى مدى إذن عملت هذه التغيرات على تحسين نوعية الحياة؟، وإلى أى حد ازداد مقدار ما تعلمه نتيجة لاستخدام التقنية المتوافرة لنا فى أى وقت؟ وما مدى تمتعنا بجميع وسائل الاتصال الحديثة؟ وهل أصبحنا أفضل تنظيماً وأفضل إعداداً باستخدامنا تقنيات التخزين والاسترجاع؟ ومشكل عام، هل أصبحت قدراتنا أفضل نتيجة للتقنيات المتطورة، إلى مدى ازدادت سعادتنا؟ هل تحسنت نوعية الاتصال وطبيعة الحياة الإنسانية فى جميع المجالات؟

الموضوع الثاني: المكونات الأساسية لنظم المعلومات في عملية الاتصال:

ترتبط نظم المعلومات بالمكونات الأساسية التي يمكن تحديدها كما يلي:

المكون الأول: البنية الأساسية للمعلومات:

ترتكز البنية الأساسية للمعلومات على أربعة ركائز أساسية هي:

١- القوة البشرية:

ويقصد بها القوى البشرية المتعلمة والمدربة على استخدام وإنتاج التقنيات الحديثة فى مجال المعرفة من أجهزة ومعدات وبرامج.

٢- المكونات المادية:

يقصد بها الأجهزة والوحدات الرئيسية والمساعدة وأجزائها المكونة ومكوناتها سواء المدمجة أو المستقلة.

٣- المعرفيات:

يقصد بها الوسائل والأساليب المختلفة لتشغيل المعرفة وتمثليها وعرضها.

٤- الإداريات:

ويقصد بها مجموعة من السياسات والقوانين واللوائح التنظيمات والقواعد المقننة والمنسقة لهذا النشاط.

إعداد البنية الأساسية للمعلومات:

أ - مستويات إعداد البنية الأساسية: تشمل:

١- الإعداد علي مستوي الفرد:

ويقصد بهذا الإعداد للفرد وتأهيله علمياً ونفسياً حتى يمكنه التواؤم مع المساهمة فى تلك الحضارية النقلة الحضارية والحد من نمو عوامل المقاومة داخل الفرد نفسه.

٢- الإعداد علي مستوي الوحدة:

ويقصد بالوحدة جميع التنظيمات والمؤسسات والتجمعات الاقتصادية والاجتماعية والخدمية ومستوياتها الفرعية من خلال توفير الاستثمارات اللازمة والكيانات التنظيمية.

٣- الإعداد علي مستوي القومي:

يشمل جميع محاور إعداد البنية الأساسية السابقة والإشارة لها إلا الإعداد لا يكون مقصوراً على الفرد بل على المجتمع بأكمله.

ونقترح التالي في اتجاهات محاور الإعداد:

١- إعداد القوى العاملة من خلال المراحل التعليمية المختلفة.

٢- الإعداد الجيد للمحاضرين والمدرسين.

٣- تطوير أنظمة العمل الجامعي والارتباط بالجامعة والصناعة.

٤- العمل على تواجد أعضاء هيئة التدريس بالجماعات والمعاهد.

٥- إعداد هيكلة الرواتب والوظائف فى المجال الجامعى.
٦- تفرغ عضو هيئة التدريس للعمية التعليمية والبحثية.
٧- إنشاء وتطوير أنظمة وبنوك وشبكات المعلومات وتيسير الاشتراك بها.
٨- الإعداد الجيد للباحثين من إرسال للبعثات وتوفير البرامج التدريبية.
٩- الرقابة على مراكز التدريب والتعليم الخاصة وتصنيفها.
١٠- وضع ميثاق أخلاقى للعاملين فى مجال المعلوماتية.
١١- استخدام وسائل الإعلام فى أعمال التعليم المستمر ونشر الجديد فى هذا المجال.

المكون الثاني: المشروع القومي للمعلوماتية:

حيث يقترح أن يتم معالجة بأكمله من خلال مشروع قومى لتطبيق وتطوير المعلوماتية فى مجتمعنا.

لجنة المشروع القومي للمعلوماتية:

حيث يتم تكوين لجنة من الخبراء في مجال المعلوماتية هدفها التالي:

١- إقناع المجتمع بأهمية ذلك المشروع.
٢- تدبير التمويل اللازم للإنفاق على المشروع.
٣- دراسة وإعداد المشروع القومى للمعلوماتية.

ولكي تؤدي اللجنة الهدف منها يجب توفير الآتي:

١- وجود قنوات اتصال متعددة بين اللجنة ومؤسسات المجتمع المختلفة.
٢- وجود تميل للإنفاق على أعمال اللجنة.
٣- العمل على تفريغ أعضاء اللجنة للإعداد الجيد لهذه الدراسة.

المكون الثالث: الإنترنت Internet:

أصبح الكومبيوتر كجهاز تكنولوجى فى كل بيت، مؤسسة، مركز، نادى وأصبح من الوسائل الهامة فى حفظ المعلومات وتحليل العمليات، وكذلك فى الاتصال بالمؤسسات والأفراد وليس على المستوى المحلى والإقليمى بل على المستوى العالمى أيضاً وأصبحت مشكلة الإنترنت من الشبكات الهامة فى التعامل والتفاعل والاتصال على كافة المستويات وعلينا مناقشة موضوع الإنترنت من الجوانب الآتية.

الجانب التكنولوجي: الإنترنت كلمة تشير إلى علاقة بين شيئين أو أكثر على شبكة أى أن الإنترنت شبكة واسعة ترتبط بين عديد من الشبكات الخاصة بالمعاملات والعمليات والاتصالات المختلفة **وبالتالي يمكن أن نعرف الإنترنت كما يلي:**

مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبطة ببعهضا وتنمو ذاتياً بقدر ما يضاف إليها من شبكات وحاسبات **وتضم تلك الشبكة ثلاث مستويات هي ما يلي:**

المستوي الأولي:

الشبكة الأساسية أو العمود الفقرى الذى يتمركز فى الولايات المتحدة الأمريكية.

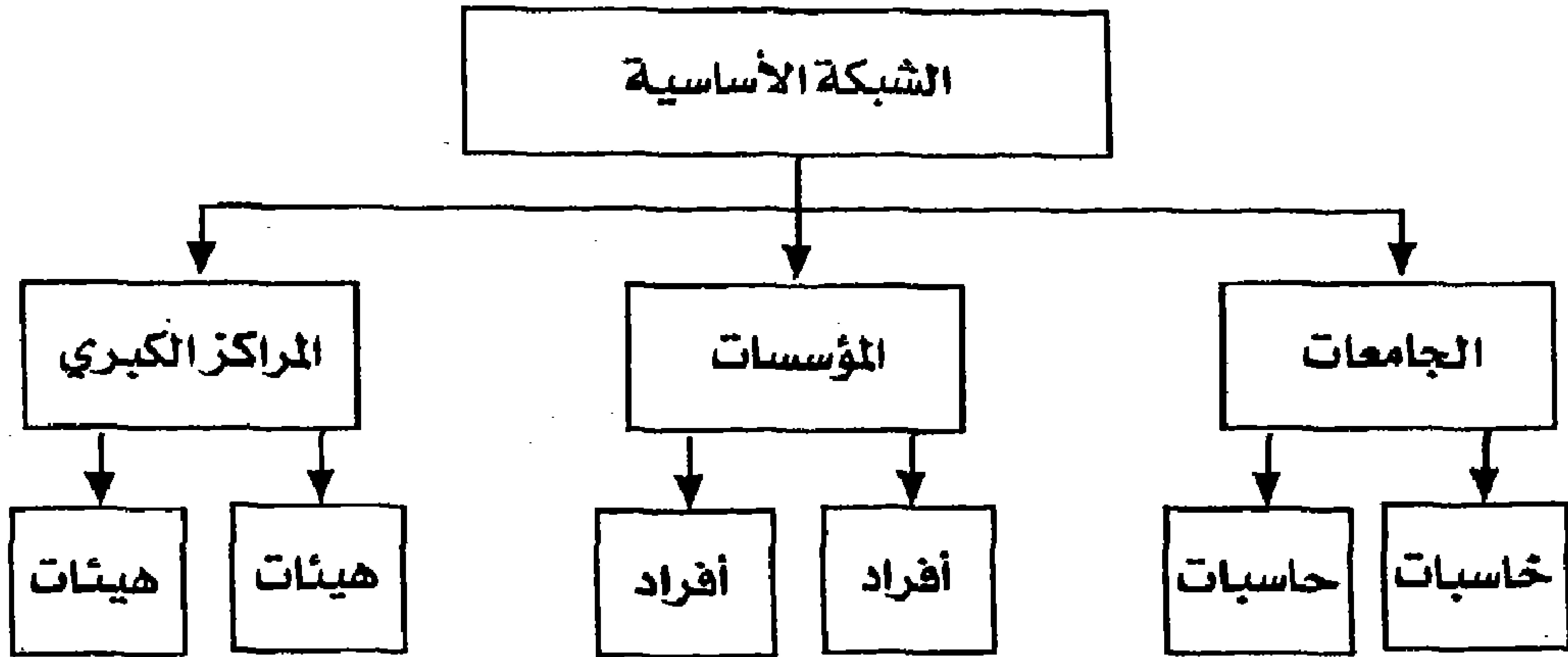
المستوي الثاني:

الشبكات المتوسطة بالجامعات والمؤسسات، المراكز الكبرى.

المستوي الثالث:

الشبكات الصغرى كالشبات المحلية والحاسبات لدى الهيئات والشركات والأفراد.

شكل رقم (١٧) يوضح مستويات شبكة الإنترنت



نشأة وتطور الإنترنت:

تطور الإنترنت من خلال مراحل مختلفة يمكن أن نحددها كما يلي:

المرحلة الأولى:

عام ١٩٦٩ بدأ مجموعة من العلماء فى إنشاء شبكة كمبيوتر كبيرة تابعة لوزارة الدفاع الأمريكية وهدفها الأساسى هو تبادل المعلومات بين العلماء وربط مراكز البحوث مع بعضها حتى يمكن تبادل الآراء والأفكار والخبرات بين الباحثين وسرعة الحصول على النتائج الممكنة.

المرحلة الثانية:

عام ١٩٨٣ تم تقسيم الشبكة التى تم الوصول إليها Arpanet إلى شبكتين هى الأولى تستخدم فى النواحى العسكرية، الثانية للأغراض المدنية، مع استمرارية تبادل المعلومات بين الشبكتين وهذا ما عرف باسم «الإنترنت».

المرحلة الثالثة:

فى عام ١٩٨٦ قيام مؤسسة العلوم القومية بالولايات المتحدة بربط الشبكة بواسطة خمسة أجهزة كومبيوتر فائقة السرعة وكونت هيكلاً سمى باسم N3Fn et .

وفى عام ١٩٩٣ تكونت مجموعة مستلزمات البرمجة أو البرامج الخاصة وإيجاد وسيلة لتجميع الوثائق وشاهدتها بالصوت والصورة والفيديو.

المرحلة الرابعة:

تحول الإنترنت إلى مكان للتجول وتبادل الأفكار والآراء والمشاعر وسمى «عالم الواقع الافتراضي» وأصبحت تلك الشبكية «الإنترنت» قادرة على بث المعلومات ونشرها وأيضاً التفاعل بين أطراف الاتصال لوقت يستمر طبقاً لرغبات الطرفين أى أنه اتصال وأن كان غير مباشر ولكنه ارتبط برسالة ووسيلة وتغعذية راجح ومستقل أيضاً.

المرحلة الخامسة:

مرحلة ازدياد الاهتمام بشبكة الإنترنت لدرجة أن البعض توصل إلى أن درجة النضج وصلت إلى ١٠٠ ٪ وفى نهاية عام ١٩٩٥ وصل عدد مستخدمى الإنترنت ١٧٠ دولة ووصل عدد مستخدمي الإنتر نت إلى ٣٢٠ مليون عام ٢٠٠٢ ويستمر زيادة استخدامات الإنترنت ليدخلوا إلى مجالات الحياة اليومية بشكل متسع وملموس.

الإنترنت في جمهورية مصر العربية:

بدء الإنترنت خلال المجلس الأعلى للجامعات، وكذلك مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التاسع لمجلس الوزراء في العام ١٩٩٣ ويعتبرا هذين الموقعين أهم المواقع الموجودة في مصر التي يمكن اللجوء إليها خاصة فيما يتعلق بالخدمات العلمية والعملية وكذلك البيانات الخاصة بالمؤسسات والهيئات والجمعيات والمنظمات المرتبطة بمجالات الحياة المختلفة وتقدم تلك الخدمات إلى القطاعات الحكومية والتجارية ى مصر وأن إنشاء القرية الذكية وما تتضمنه من اتصالات تكنولوجية منظور وخطوط اتصال عبر الإنترنت تعد من التطورات الهائلة لاستخدامات التكنولوجية بكافة روانقها العلمية والعملية.

واستخدامات الإنترنت في المجتمع المصري:

يستخدم الإنترنت في المجتمع المصري استخدامات متعددة منها ما هو خاص وما هو عام ومنها ما هو مفيد، وما هو غير مفيد ويمكن أن نوضح بعض الاستخدامات.

١- يستخدم الجمهور العادي الإنترنت سواء كانوا أفرادومستهلكين أو مسئولين أو موظفين بالدولة، وظهرت أهمية الإنترنت بالنسبة للباحث في المجالات العلمية والأكاديمية وأصبح الإنترنت أداة ووسيلة اتصال علمية وثقافية بين الباحثين والدارسين.

إذا أرت أن تتعرف عل أحدى الدراسات والبحوث في مجال معين، وفي أي مجتمع عليك باستخدام الإنترنت أنه نافذة كبيرة على العالم الأوسع.

٢- يتضمن الكومبيوتر العديد من الملفات التي يمكن الوصول إليها من خلال خدمة أرشيف لأن خدمة أرشيف تحدد لمستخدمي الإنترنت الوقع الذي يوجد به الملف هذا الوصول إلى الموقع يمكن استخدام خدمة F. T. P وتحميل الملف على الجهاز الذي نملكه ونتعامل معه شخصياً.

٣- الاتصال بين طرفتين مباشرة ومن وسيط وخلال كتابة رسائل أو استقبال تلك الرسائل أي الحديث التكنولوجي بين طرفين دون تداخل بين الوسائل أو دون الخلط بينها.

إذا أرت أن تنقل رسالة إلى طرف أخر عليك معرفة عنوانه الإلكتروني أو

موقعه من خلال الإنترنت أن كان له موقعاً ثم تبدأ عملية الاتصال والحصول على التغذية الراجعة من خلال خدمة التحديث والكلام مع الطرف الأخر.

أي أن الاتصال يحدث من خلال شبكة الإنترنت.

٤- استخدام الإنتر نت فى القيام بالدراسة الجماعية وهى تتيح الفرصة المباشرة On Line تبادل الكلمات والأحاديث والأفكار مع مجموعة من الأشخاص فى الوقت نفسه وتحدث المحادثة العامة طبقاً لعدد المشتركين بها والراغبين فى الدخول معهم فى تلك المحادثة.

٥- استخدام الإنترنت فى البحث عن المعلومات التى تهم الباحث من خلال القوائم التى تتضمن كميات ضخمة من المعلومات.

ونلاحظ أن الاتصال يتحقق بالأساليب المختلفة عن طريق شبكة الإنترنت وما يحتويه من مواقع ومعلومات متعددة ومتنوعة.

ويتطلب الأمر ضرورة مراعاة توجيه الأفراد والشباب نحو الاستخدامات المناسبة للإنترنت حتى لا يتجه الإنسان إلى مواقع قد تكون غير مناسبة أو قد يدخل فى دردشة جماعية تتضمن جوانب غير أخلاقية أو عقائد سياسية أو مذهبية ودينية لا تتمشى مع القيم بالعادات والتقاليد التى يتميز بها مجتمعنا المصرى.

ويمكن أن نعرف أهم الفوائد التي يمكن استخدام شبكة الإنترنت كوسيلة من وسائل الاتصال:

الفائدة الأولي:

(١) يفيد الإنترنت فى إرسال واستقبال الخطابات ويمكن تخزين تلك الخطابات فى ملف معين كالإعلانات، والمجلات.

(٢) يتم الاتصال بالأجهزة الأخرى حتى وان كانت على أبعد موقع فى العالم وبالتالى يتم استرجاع أمر ومعلومات بين الأجهزة الأخرى والتعامل معها مع ضرورة استخدام الرقم الشخصى وكذلك كلمة المرور الخاصة بالنظام الأخر الذى يزيد الدخول إليه.

الفائدة الثانية:

وهى خدمة ترتبط بالاحتياجات التى يسعى إلى إشباع الفرد، كما أنها خدمة لن يتطلب عمله الحصول على معلومات محددة ودقيقة.

الفائدة الثالثة: مجموعات المناقشة والحوار:

يمكن لكل من يستخدم الإنترنت طلب أى معلومات أو التقدم بأى تساؤلات أو عرض أى معلومات للمجموعة التى تشترك معه فى المناقشة والحوار وبالتالى يستطيع الإنسان أن يجد إجابات أو معلومات خاصة بالرد على التساؤلات التى يبحث فى إجابات تتعلق بها.

الفائدة الرابعة: الألعاب:

وتتعدد الألعاب التى يتضمنها الإنتر نت حيث تختار بالحيل المختلفة والتنوع الشديد، والجاذبية وهناك بعض الألعاب التى يمكن ممارستها مع شخص أخر عن بعد مثل لعبة الشطرنج وألعاب المحاورة والاكتشاف.

الفائدة الخامسة: المجالات الإلكترونية:

تتضمن المجالات الإلكترونية موضوعات متعددة متخصصة فى مجالات معينة كصفحة الاقتصاد، الشباب، الطفولة، الأزياء، العمارة ويمكن التعرف عليها والتعامل مع صفحاتها المختلفة حيث أن المجلات وسيلة مطبوعة من وسائل الاتصال التى يمكن عن طريقها الحصول على المعلومات والحقائق المختلفة.

الفائدة السادسة: اللوحة الإلكترونية:

وهو عبارة عن مستودع خاص بموضوعات معينة محددة تتضمن توجهات ومكونات تتعلق بالموضوع الأساسى ويمكن الاتصال بلوحة النشر الخاصة بالموضوع والتعرف على القوائم المختلفة التى تظهر على الشاشة ثم اختيار المعلومات والبيانات المطلوبة.

ويتضح أن هناك أهمية واضحة لاستخدام الإنترنت **ويمكن أن نوضح أهم الجوانب الموضحة لأهمية الإنترنت كما يلي:**

١- سرعة وصول المعلومات وتسهيل الاتصال بين الباحثين والعلماء والمجالات المختلفة.

٢- وحدة المصطلحات والتعبيرات العلمية والفنية.

٣- انتشار التجارة الإلكترونية بين الأفراد والهيئات.

٤- توظيف الوقت والموارد بالطرق الحديثة المتطورة.

٥- انتشار وزيادة وسائل الترفيه وشغل وقت الفراغ بطريقة مفيدة.

٦- التعارف والتآلف بين الأفراد والجماعات والمجتمعات على مستوى المجتمع الدولى.

العلاقة بين الإنترنت ووسائل الاتصال:

الإنترنت وسيلة سهلة ومنخفضة التكاليف، وهى وسيلة اتصال ترسل الرسائل وتستقبل أيضاً للحصول على المعلومات والحقائق وتخزينها. لاسترجاعها عند الضرورة.

وتتضح أهم جوانب العلاقة بين الإنترنت ووسائل الاتصال كما يلي:

١- استخدام الإنترنت يتطلب أجهزة متخصصة وفى أماكن معينة يمكن وسائل الاتصال الأخرى التى يمكن أن نستخدمها فى أى وقت وفى أى مكان يوجد فيه الفرد.

٢- تتطلب الوسائل الاتصالية استخدام الإنترنت فى بعض الأحيان مثل الرغبة فى الحصول على المعلومات والحقائق المتطورة والحديثة مثل الباحثين الذين يقومون بالدراسات والبحوث قد يحصلون على معلومات بالوسائل العادية كما لمراسلات ولكن قد يتطلب الأمر الحصول على معلومات أخرى عن طريق الإنترنت.

٣- يتطلب استخدام الإنتر نت بعض المحاذير خاصة للأطفال والشباب حرصاً على حمايتهم من الانحراف أو الحصول على معلومات قد تؤدى للإنحراف وبالتالى يختلف ذلك بالنسبة لوسائل الاتصال الأُخرى كالإذاعة والتليفزيون والمطبوعات التى يراعي فيها الالتزام بالقيم والأخلاقيات والتقاليد التى نتمسك بها عبر الأجيال المختلفة.

٤- التليفزيون كأداة تعد وسيلة منتشرة فى المنازل والهيئات والمجالات الاجتماعية المختلفة ولكن بدخول الإنترنت لن يكتفى الإنسان بمجرد مشاهدة التليفزيون إلى التحكيم فى عملية الإرسال واستخدام قوة التسجيلات الصوتية والمرئية والمعلومات المعروضة فى شبكة الإنترنت ومن خلال الشبكات المتخصصة يمكن لكل فرد أن يبث برامج إذاعية وتليفزيونية دون تخصيص قنوات إرسال معينة فى أوقات خاصة بها. وتطور الإنترنت واستخداماته ستغير من الأوضاع القائمة حيث أن الشبكة العالمية لا قنوات تنقلها لا تخضع لرقابة أو تشويش معين أو حدود له قولها أى أن هناك تلقائية وسهولة فى بث تلك القنوات.

٥- استخدامات الإنتر نت ربما سوف يؤثر على استخدام وسائل متعددة أخرى كالصحف، والإنترنت كشبكة تسعى إلى الاتصال الثقافى بين الشعوب

المختلفة وبالتالى قد يتجه الكيرون إلى استخدام الإنترنت أكثر من الوسائل الأخرى كالصحف وهل استخدام الإنترنت فى القيام بالنشر الإلكترونى سيجعل الصحف تخرج من السيطرة الرقابية التى اعتاد عليها الصحف التقليدية.

٦- تؤكد ا لإنترنت وما يرتبط بها قنوات مختلفة بحرية النشر بعيداً عن المعايير الأساسية التى يجب أن تلتزم بها الصحف والمحددات التى يجب مراعاتها.

وعلى الرغم من أهمية الإنترنت إلا أن هناك مساوئ ناتجة من استخداماته أهمها انتشار الاضطرابات، والأمراض النفسية مثل إدمان الكمبيوتر، واكتساب سلوك الضعف وزيادة الاكتئاب، وظهور أعراض الاكتئاب بالإضافة إلى ظهور أعراف جديدة للمساوئ الخاصة باستخدام الإنترنت فهناك جرائم الإنترنت أى أن الجريمة أصبحت ترتكب عن طريق شبكة الإنترنت.

توجهات أساسية فى استخدام شبكة الإنترنت، **يراعي الفرد جوانب أساسية عند استخدام الإنترنت وهي ما يلي:**

١- تحديد المواقع التى يمكن التعامل معها فى الحدود الآمنة للمعلومات والحقائق التى تسعى الحصول عليها.

٢- عدم المشاركة فى الدردشة الجماعية أو المناقشات قد لا تكون على دراية بالأهداف التى تسعى إليها.

٣- استخدام الإنترنت من خلال الكومبيوتر لفترة زمنية مناسبة ومحدودة ونفضل عدم الجلوس أمام الكومبيوتر أكثر من ساعتان عند البحث من المعلومات والحقائق وذلك لمدة ثلاث مرات أسبوعياً.

٤- التعود على استخدام بعض الوسائل المرتبطة بالإنترنت كوسيلة اتصال حتى يمكن الاستعانة بها كنوع من التغيير والتنوع فى استخدام وسائل الاتصال.

٥- عدم التعود على ممارسة الألعاب الجماعية بين فردين عمن طريقة الإنترنت بصفة دائمة لأن ذلك يقلل من التفاعل الإنسانى ويؤثر فى مشاعر وأحاسيس الإنسان بصورة واضحة.

٦- محاولة مناقشة المحيطين فيما يمكن الحصول عليه من الإنترنت من معلومات وحقائق معينة أو مشاهدات خاصة بموضوع محدد.

٧- الاستفادة من تطوير المعلومات والحقائق أولاً بأول وتجميعها فى ملف خاص وتجديدها حيث أن الإنترنت شبكة متجددة ومتطورة.

كلما استخدمنا الإنترنت بالطرق المناسبة وفى الوقت المناسب كلما استفدنا ولم نتعرض لأى صعوبات أو اضطرابات.

الجوانب الإنسانية في عملية الاتصال:

يمكن أن نوضح أهم الجوانب الإنسانية فى عملية الاتصال من خلال الموضوعات الآتية:

الموضوع الأول:

المشاركة الإنسانية فى عملية الاتصال نؤكد ان الانسان هو مستخدم الوسيلة والغاية هو المصدر والمستهدف وبالتالى هو الذى يستطيع ان يحدد علية الاتصال ويوجه عملياتها المختلفة وهناك اشكال مختلفة للمشاركة الإنسانية فى عملية الاتصال يمكن ان نوضحها كما يلى:

١- المشاركة من خلال تصميم عملية الاتصال نفسها.

٢- المشاركة من خلال التفاعل مع طرف الاتصال سواء كان فرداً أم جماعة أم مؤسسة وكذلك سواء كان وسيلة انسانية من انساناً لآخر أو من وسيلة إعلامية كما لتليفزيون أ و الكومبيوتر كجهاز له أهمية فى عملية الاتصال.

٣- المشاركة من خلال استقبال الرسالة وارسال ردود أفعال مختلفة حول تلك الرسالة وما نحمله من مضمون نفس، واجتماعى، اصتادى، صحى، سياسى، ثقافى، أى كان نوع الرسالة ومضمونها.

٤- المشاركة من خلال الاستعادة من عائد الاتصال والاحساس بأهميته وتدعيمه وربما القيام ببعض الأدورار المرتبطة به فى الفترة القادمة.

الموضوع الثاني:

الاحساس بالكيان الذاتى خلال عملية الاتصال وذلك من حيث ان القدرات الإنسانية المختلفة يمكن التعبير عنها والاستفادة منها من خلال عملية الاتصال بالاضافة إلى أن لاتصال الهادف الناجح يحقق التنمية للفرد، الجماعة والمجتمع من خلال عمليات التعليم، الاعلام، التدريب، التدعيم حيث ان الاتصال هو عملية

متكاملة مترابطة مع بعضها ويمكن التعبير عن الكيان الذاتى من خلال المواقف التالية:

١- التعبير عن الرغبات والحاجات من خلال ردود الأفعال خلال عملية الاتصال فى مواقفها المختلفة.

٢- ارتباط الآراء الذاتية مع الآراء الجماعية الأخرى والتعود على تكوين رأى جماعى مشترك.

٣- الاحساس ان ما يمتلكه الانسان أفكار ومشاعر وأحاسيس يمكن ان يقدمه للآخرين وللجماعات والمجتمع والاستفاده به أو يؤثر به فى إتخاذ القرارات، القيام بالبرامج، المشروعات المختلفة وتكوين إتجاهات إيجابية يمكن الاستفادة بها فى الاطار الانسانى والاجتماعى والمجتمعى أيضاً.

٤- ان الاحساس بالكيان الذاتى من خلال عمليات الاتصال المختلفة يدعم الاحساس بالانتماء نحو الاسرة، المؤسسة، والمجتمع أيضاً، وكلما كان هناك احساس بالانتماء كلما ساعد ذلك الانسان على المشاركة، المدافعه، والسعى نحو الأفضل مما يدعم الكيان الذاتى وتنمية مكوناته وتوظيفها بما هو نافع للانسان والمجتمع.

الموضوع الثالث:

تكوين وتدعيم العلاقات الانسانية يساهم الاتصال فى تكوين العلاقات الانسانية وتدعيمها بما يناسب الأهداف الاجتماعية فى مختلف الجماعات والمجتمعات على اختلاف مستوياتها ويتم تحسين العلاقات من خلال الجوانب الآتية:

الجانب الأول:

المشاركة مع أطراف أخرى فى عملية الاتصال مما يساهم فى تكوين العلاقات وتنميتها وتوظيف تلك العلاقات فى تحقيق الأهداف المرغوبة والمحددة.

الجانب الثاني:

تكوين العلاقات من خلال إستخدام أجهزة الكومبيوتر ومواقع الانترنت مما يساهم فى تبادل الخبرات والمعارف والتعاون معاً فى عمليات ا جتماعية مختلفة، بالإضافة الى اتساع دائرة العلاقات بين الفرد والآخرين سواء فى المجتمع أو خارج المجتمع.

الجانب الثالث:

تعريف الانسان بالإمكانيات والقدرات الخاصة بالآخرين مهما كانت المسافات كبيرة بينهم، أو مهما كانت مستوياتهم الثقافية والتعليمية.

الجانب الجانب:

امكانية التزود بالاحداث الجارية والتطورات المتلاحقه من خلال العلاقات مع المنظمات والمؤسسات الموجودة في المجتمع وكذلك مع الأفراد مما يدعم العلاقات التى يكونها الانسان ويوظفها للموضوعات التى لها أهمية فى المجتمع المحلى والدولى أيضاً.

الموضوع الثالث:

مواجهة المشكلات الإنسانية على اختلاف أنواعها حيثان الاتصال يقوم العديد من المعلومات والخبرات، كذلك فان عرض المشكلات خلال عملية الاتصال يساهم فى الحصول على الخبرات والمهارات اللازمة لمواجهة تلك المشكلات ويمكن تحقيق ذلك من خلال ما يلى:

١- إتاحة الفرص المناسبة لعرض مشكلات الانسان للخبراء والمتخصصين مما يساهم فى الحصول على الحلول وأساليب العلاج المناسبة حيث ان عرض المشكلات فى المواقف التخصصية يفيد فى الحصول على أساليب العلاج المناسبة.

٢- الاتصال كعملية انسانية يحقق التفاعل الموجه الذى يحقق الأهداف التى يسعى اليها ا لانسان وهذا يساهم فى تخفيف وطأة المشكلات والآثار الناتجة عنها وبالتالى يستطيع الانسان أن يؤدى أدواره بالشكل المناسب والناجح.

الموضوع الرابع:

اشباع الحاجات الانسانية يسعى الإنسان الى اشباع حاجاته الانسانية مثل الرغبه فى الاكتشاف والتعرف والاستطلاع كذلك الاحساس بالحب من الاطراف التى يتعامل معها، كذلك فان الاحساس بضرورة إزالة التوتر والقلق والسعى نحو الأمن من كافة الجوانب وهذه الحاجات وغيرها يمكن ان نحققها من خلال الاتصال كعملية تساهم فى ازالة التوترات والاضطرابات وتوجيه الانسان الى الجوانب الأفضل للحياة الانسانية.

الفصل التاسع

الاتصال والعمليات الاجتماعية والإعلامية

العملية الأولى: العلاقة بين الاتصال وعملية الإقناع.

العملية الثانية: العلاقة بين الاتصال وعملية الإرشاد.

العملية الثالثة: العلاقة بين الاتصال وعملية الإعلام.

الفصل التاسع
الاتصال والعمليات الاجتماعية والإعلامية

مقدمة:

يتم ممارسة عمليات الاتصال من خلال عمليات لها أهمية فى تحقيق أهداف الاتصال من جوانبه المختلفة حيث يتحقق من خلال تلك العمليات ما يلى:

١- التفاعل الإيجابى الموجه نحو أهداف الاتصال.

٢- وضوح الخطوات التى يجب ان تسير فى إطارها عملية الاتصال ومكوناتها المختلفة.

٣- الاستفادة من المضمون الاساسى لتلك العمليات والمكونات الخاصة بها.

٤- الممارسة الفعلية لبعض الخطوات والسلوكيات التى تعد أسس علمية وعملية يجب الارتباط بها خلال عملية الاتصال.

وقد ركز الفصل التاسع الحالى على دراسة العلاقة بين الاتصال وأهم العمليات المرتبطة به وهى الاقناع، الارشاد، وعملية الاعلام.

ترتبط عملية الاتصال بعمليات متعددة حيث تؤثر تلك العمليات فى تحقيق عملية الاتصال والوصول إلى الأهداف المرغوبة، كما أن تلك العمليات تعبر عن كافة الخطوات التى مر بها الاتصال منذ وضع الخطة المناسبة أو تنفيذ تلك الخطة وأخيراً الوصول إلى النتائج أو رد فعل قد تتباين أو تختلف بعض العمليات مع عملية الاتصال وتصبح جوانب تتشابه مع بعضها فى الكثير من المكونات ويعتقد البعض أنها وحدات مترابطة مع بعضها البعض، ومثالاً لذلك الاتصال الذى يسعى إلى تفسير الحقائق وتوجيه الآخرين للأساليب المناسبة للحياة ومتابعة ما يقومون به من أعمال وسلوكيات نطلق عليه بالإرشاد، كذلك الاتصال الذى يهتم بالعمليات التعليمية خاصة التعليم العملى (التدريب) نطلق عليه عملية التدريب، وبالتالى تكونت العديد من العمليات المرتبطة بعملية الاتصال والتى تشكل دعائم أساسية للقيام بعملية الاتصال.

وفيما يلي مناقشة أهم تلك العمليات في هذا المجال:

العملية الأولي: العلاقة بين الاتصال وعملية الإقناع:

الإقناع عملية أساسية ضمن مكونات الاتصال الناجح، ويتم الإقناع خلال عدة جهود متتالية توجه نحو العقل والعاطفة أو أحدهما لدى الفرد المستهدف من عملية الاتصال، ونناقش تلك العملية من خلال الجوانب التالية:

الجانب الأول: خطوات الإقناع خلال عملية الاتصال:

يتم الإقناع من خلال خطوات محددة وأساليب مهنية تستخدم في هذا المجال نحددها فيما يلي:

١- تحديد موضوع الإقناع أو النقاط الهامة المطلوب إقناع الآخرين بها وتحديد مضمون عملية الإقناع التى سوف تتبع هل هو استمالة العقل والمنطق، أم الإقناع يعتمد على استمالة العاطفة، وأنه نوع آخر يعتمد على الدمج بين الاستمالات العاطفية والمنطقية معاً، غالباً من الجانب العملى فأنه نادراً ما يتم إقناع الأفراد المستقبلين للرسالة عن طريق العاطفة أو العقل (المنطق) وحده فى كثير من الموضوعات.

٢- تحديد الهدف المقصود من عملية الاتصال، حتى يمكن توجيه الرسالة من خلال القائم بالاتصال بل من الضرورى مساعدة الأفراد جماعات أو المستقبل للرسالة بأن يتجه نحو الإقناع بالرسالة من خلال تنشيط المرسل له وتهيئته مع مراعاة العوامل الأخرى التى يمكن تحقيق عملية الإقناع، وهذا ما يطلق عليه بالاتجاه الوظيفى أو الاتجاه الذى يأخذ الظواهر الأخرى فى الاعتبار.

٣- مراعاة التكرار والتنوع فى عرض الرسالة تأكيداً لأهمية إدراك وإقناع المستقبل لها حيث أن المستقبل سوف يتابع ما يعرف عليه ويراجع ما يحصل عليه ويتفاعل مع ما يصل إليه من معلومات وخبرات، وبالتالى خلال هذه المراحل وما ترتبط به من مؤثرات يمكن أن يتحقق الإقناع المرغوب خلال عملية الاتصال.

٤- استخدام الأساليب المناسبة للعملية الاقناعية فقد تستخدم الحقائق والمعلومات الحديثة والمتطورة، أو قد تستخدم الخبراء والمتخصصين فى مجالات معينة، وكذلك يمكن الاستعانة بما تعرضه بعض وسائل الإعلام المختلفة، وكلما كانت الأساليب مناسبة كلما ساهم ذلك فى الوصول إلى الإقناع المرغوب.

٥- الوصول إلى المؤشرات الموضحة للقيام بعملية الإقناع والنتائج المرجوة منها **حيث يمكن أن تتضح فيما يلي:**

أ - تكوين اتجاهات جديدة نحو موضوع الإقناع.

ب- اتباع أنماط سلوكية مرتبطة بموضوع الإقناع.

جـ- تغيير أنماط عرض الآراء والتساؤلات عن الجوانب الاستفهامية إلى الجوانب التأكيدية، التفسيرية، التوضيحية لموضوعات الإقناع.

د - الرغبة الواضحة فى التعرف على المزيد من جوانب موضوعات الإقناع عن اختلاف أشكالها ومكوناتها.

الجانب الثاني: العوامل المؤدية إلي الإقناع خلال عملية الاتصال:

حدد بعض العلماء عوامل متعددة تحقق الإقناع مثل ما حدده «هوفلاند وجانيس Hovland & Janis » **ومن أهم تلك العوامل ما يلي:**

١- العلاقة بين المرسل والمستقبل حيث أنه كلما كانت هناك علاقة طيبة وودية ومحددة مرتبطة بموضوع الإقناع كلما ساهم ذلك فى تحقيق الإقناع المرغوب خلال عملية الاتصال ويرتبط بتوفر جوانب معينة تذكر منها:

أ - الاحترام المتبادل بين المرسل والمستقبل.

ب- الثقة الواضحة والمتزايدة بين طرفى عملية الاتصال.

جـ- القبول الواضح بين الطرفين لكل ما يقدمه الأخر.

د - إيجابية التعامل بين المرسل والمستقبل أى أن المرسل يوجه الطرف الآخر (المستقبل) بطريقة إيجابية وليس مجرد النقد أو التعليق فقط.

٢- التفاعل الديناميكى بين طرفى عملية الاتصال من حيث أن عملية الاتصال وما تتضمنه من موضوعات نسعى إلي تحقيق الإقناع بها ويتطلب ذلك التفاعل وهو عبارة عن الأفعال وردود الأفعال المتبادلة بين طرفى الاتصال واستمرارية هذا التفاعل يكشف عن الجوانب السلبية، كما أنه يؤكد الجوانب الإيجابية التى يمكن أن تحقق الإقناع المؤدى إلى تحقيق أهداف الاتصال.

٣- الموضوعية والأمانة فى العرض من جهة المرسل تؤكد اهتمام المصدر أو المرسل بمساعدة المستقبل فى التعرف على الحقيقة والسعى نحو الإقناع بتلك الموضوعات، وإذا أحس المستقبل أن المرسل يتميز بالأمانة والصدق والموضوعية فأنهم سوف يثقون فيه ويؤمنون بما يقدمه من أفكار واتجاهات وخبرات مرتبطة بموضوع الإقناع.

٤- المؤهلات والخبرات المتوفرة لدى المرسل تساهم فى معرفة المستقبل مدى كفاءة وخبرات المرسل من خلال نوعية المؤهلات التى حصل عليها وبالتالى طبيعة ما وصل إلى من مهارات مرتبطة بالموضوعات الأقناعية فالموضوعات الطبية مثل تنظيم الأسرة تتطلب أساساً آراء الأطباء وخبراء المجال الطبى والذين يعملون لفترة معينة فى مجال تنظيم الأسرة.

الجانب الثالث: الأساليب التي يمكن استخدامها في تحقيق الإقناع:

هناك عدة أساليب يمكن استخدامها لكى نحقق الإقناع فى موضوعات عملية الاتصال على اختلاف أنواعها، ومن الضرورى أن يختار المصدر أو

المرسل أحد تلك الأساليب حتى يمكن أن تحقق أهداف الاتصال الأساسية عن طريق الإقناع كأحد العمليات الهامة فى هذا المجال.

نعرض فيما يلي أهم تلك الأساليب ا لتي يمكن استخدامها كما يلي:

الأسلوب الأول: الأسلوب المنطقي الذي يستخدم العمليات العقلية:

يرتبط هذا الأسلوب بأهمية المجادلات المنطقية والحوارات المحددة بالحقائق والبيانات التى تم تحديدها وصياغتها بدقة، ولذلك قد ننظر إلى المستقبل على أنهم أفراد أو جماعات أو مجتمعات تستند على المنطقية ويمكن الوصول إلى استجابات واضحة معهم، المستقبل لا يتجه إلى العاطفة إلا فى حالة عدم توفر الحقائق، البيانات المنطقية الواقعية المحددة ارتباطاً بموضوع الإقناع.

الأسلوب الثاني: الأسلوب العاطفي:

ويعتمد ذلك الأسلوب على أن الإنسان له جوانب عاطفية يمكن التأثير عليه بالحماس وإظهار مشاعر الود والحب ومساعدته على تحقيق ذاته فى مواقف عملية الاتصال وقد تكون تلك الجوانب غير منطقية وقد تواجه بأنماط مختلفة لا يمكن التعامل معها دون استمالة العاطفة ولذلك قد تستخدم الجوانب المنطقية بهدف استمالة العاطفة أى أننا لابد أن نصل إلى التأثير العاطفى حتى نحقق الإقناع اللازم.

الأسلوب الثالث: استخدام الشواهد والبراهين:

يهتم المرسل أو يتم الاتصال بالوصول إلى الاقناع وقد يتوفر لديه الشواهد والبراهين الدالة على صدق الرسالة وإمكانية اقتناع الأفراد بها وفى إطار ذلك، يمكن استخدام تلك الشواهد والبراهين للتعبير عن، الواقع الحقيقى ويستخدم بعض الحواس التى تؤثر فى حياة الإنسان مثل الاستماع، والمشاهدة، واللمس، وغيرها، مما قد يؤثر على اتجاهات الأفراد ويجعلهم يقتنعون بالرسالة ربما قبل الدخول فى التعليق أو مناقشة تلك الموضوعات، مثل مشاهدة آثار التدخين على بعض الأفراد، تقديم أدله على إشباع ممارسات صحية ضاره فى حياة الإنسان فى الزواج المبكر وإنجاب أطفال معاقين ذهنياً.

الأسلوب الرابع: استخدام أساليب الاستثارة:

يستخدم اسلوب الاستثارة فى عملية تحقق الإقناع المناسب وفى مواجهة هذا الأسلوب قد تتجه أنظارنا وفكرنا إلى الأسلوب المضاد وهو أسلوب الإثارة ويمكن عقد مقارنة جدوليه بين الأسلوبين لبيان قدرة إحداهما على الإقناع.

جدول يوضح المقارنة بين الاثارة والاستثارة

مسلسل	الإثـــارة	الاستثارة
١	**الهدف:** التـأثيـر فى مـشـاعـر واتجاهات الفـرد وتوجيـهها نحو اتجاه معين فـجأة دون إدراك أو فهم أو تبادل للرأى.	**الهدف:** التـأكـد من الحـقـائق ومنطقيـة الموضـوع حتى يتجه للسلوك بعـد التـفكيـر، الفـهم والاقناع بالرأى.
٢	**المضمون:** الاندفـاع نحـو عـمل معين مرتبط بالموضوع وكسب تفعيل اهتمام الأفراد.	**المضمون:** كـسب الرأى المنطقى والإدراك الواعى واستمراريته.
٣	**المواقف:** المواقف المفـاجـئـة، والمواقف التى لا يتـوفـر لدينا المنطق المناسب لها أو مشـاعـر محددة نحوها.	**المواقف:** مواقف واقعية – محددة بجوانب الشخصية والحياة العامة وكذلك مواقف واقعية.
٤	**الوسائل:** وسـائل الإعـلانات المختلفة المستخدمة – الأشخاص المؤثرين فى الآخـرين بقـوة ولديهم مهارات لذلك.	**الوسائل:** استـخـدام الخـبـرات والأدلة والبـراهين المنطقـيـة والدراسات والبحوث وغيرها.
٥	**الموضوعات:** مـوضـوعـات لهـا أهمية فى حياة الإنسان والمجتمع – موضوعات غير محددة.	**الموضوعات:** موضوعات واقعية ملموسة ومحددة يتوفر عنها حقائق واضحة.
٦	**المستقبل:** سهل الإيحاء – يسهل دفـعـه للسلوك أو لعمل معين أو للمشاركة فى مواقف محدده.	**المستقبل:** لديهم قدرة على الحوار والإحساس المنطقى يفكرون فيما يقدم لهم.
٧	**النتائج:** القيام بأعمال اندفاعية الانقـيـاد للآخـرين – انـتـشـار الإحساس والمشاعر بسرعة بين الأفراد والمجتمع.	**النتائج:** الإقـدام على المشـاركـة والاستـجـابات المنطقيـة للسلوك والإحـسـاس الذاتى وأهمـيـة مكوناتها.

الأسلوب الخامس: استخدام مستويات الخوف وتكوين القلق لدي الإنسان:

ارتبطت المخاوف وتكوين القلق لدى الإنسان بالمواقف والموضوعات التى يتأثر بها في حياته والتى يتعامل معها فى المواقف المختلفة، وقد تشكل المخاوف والقلق بعض مظاهر أو نتائج اضطرابات نفسية معينة فى حياة الإنسان مثل الرواسب الطفلية التى تكونت لدى الإنسان، فالطفل الذى يكره الدراسة نتيجة خوفه من الفشل سببه سوء معاملة المعلمين له قديماً، وكذلك قد يتجه للامتحان وهو يعانى من القلق نتيجة عدم الثقة فى حصوله على المرتبة المتقدمة، فتحدث له علامات توضح ذلك قد تصل إلى مظاهر سلوكية هيستريه، وقد **يكون أسلوب الخوف وتكوين القلق مناسباً عند مراعاة الاعتبارات الآتية:**

١- استخدام أسلوب الخوف فى الموضوعات التى لها تأثير مباشر فى حياة الشخص ولابد من اهتمامه بها مثل التوعية ضد استخدام المخدرات.

٢- تكوين القلق فى حالة عدم الاستجابة لجوانب أخرى سابقة منها ارتبطت بالمنطقية ولكن لابد من مراعاة أن تكون المخاوف والقلق فى مستويات محدودة وليست مستمرة أو عالية، وربما قد يؤدى ذلك إلى اضطرابات أو مشكلات تؤثر فى عملية الاتصال بصفة عامة.

٣- من الضرورى أن من يتبع تلك الأساليب أن تتوفر بينه وبين المستقبل العلاقة القوية الطيبة المبنية على الثقة والصدق فى على أن تكون الأساليب واعية وصادقة وقادرة على حمايته من أى أضرار يمكن أن تتحق.

الأسلوب السادس: وضوح الأهداف المحددة لموضوعات الإقناع:

من العروف أن أى عملية فى بداية تنفيذها لابد أن توضح وتحدد الهدف منها، وبالتالى لابد أن نوضح ما الهدف من إقناع المستقبل بموضوع معين **وتعرض أهداف الموضوعات بصورة مختلفة نعرضها كما يلي:**

١- تحديد الأهداف فى بداية العملية الاتصالية فقط وما تتضمنه من موضوعات اقناعية.

٢- إعلان الأهداف من موقف لموقف أخر أو من وقت لوقت آخر تأكيداً لاستمرارية الهدف وأهميته.

٣- الهدف الضمنى بمعنى أن المستقبل يستطيع أن يتجه نحو التعرف على الأهداف من خلال مناقشة ومتابعة موضوعات الإقناع.

٤- الهدف المرحلى وهــو إعلان الأهداف بعد كل مرحلة معينة ربما لسبب تعديل أو تغيير فى بعض الجــوانب وبالتــالى يمكن التأكــد من متابعـة المستقبل لتــلك الأهداف.

٥- ربط الأهداف بالموضوعات الخاصة بها أى أننا نضع كل موضوع أو عمل معين وتحديد الأهداف المرتبطة به فعملية المشاركة فى تنمية المجتمع لها أهداف معينة، عملية التوعية بالمحافظة على البيئة لها أهداف معينة... وهكذا.

وفى كافــة الأحــوال فإن تحديد الأهــداف، وشرحها، وإعلانها ومناقشتها مع المستقبل أنا كان فرد أم جماعة أم مجتمع تساعد فى تحقيق الإقناع الذى يسعى إليه ونتيجه إليه، بالإضافة إلى أنه يمكن أن نواجه مقاومة الاتجاهات الذاتية التى تعترض على تلك الموضوعات ويتوقف ذلك على مهارات وخبرات القائم بالإقناع.

الأسلوب السابع: الآراء المؤيدة والآراء المعارضة:

ترتبط مــوضــوعـات الإقناع بالآراء المؤيدة والآراء المعـارضــة فى كـافـة مجالات تلك الموضوعات ولكن قد يتجه البعض لاستخدام الآراء المؤيدة فقط، وقد يستخدم البعض الآراء المعارضة فقط وقد يستخدم البعض الآخر أيضاً الآراء المؤيدة والمعارضة معاً، **وفيما يلي عرض استخدام الآراء علي لنحو التالي:**

الطريقة الأولي: استخدام الآراء المؤيدة:

حيث يمكن أن يؤدى ذلك إلى أن المستقبل قد يرى أن تلك الآراء توضح جانب معين محدد فقط هو الجانب المؤيد، وعدم الرغبة فى إظهار الجانب المعارض كما أن استخدام الآراء المؤيدة والمعارضة قد تلغى بعضها البعض ولكن يمكن استخدام الآراء المؤيدة فقط مع مستويات تعليمية وثقافية معينة ترغب فى التعرف على أهمية الاقتناع بموضوع أو موقف معين، بالإضافة إلى أن المصدر قد يرى أنه لا يتوفر لدية أراء معارضة بالشكل المناسب الذى يواجه الآراء المؤيدة.

الطريقة الثانية: استخدام الآراء المعارضة:

ويمكن اتباع تلك الطريقة فى حالة توفر آراء معارضة متعددة ومتنوعة

وقوية الحجة مما يجعل المستقبل من أفراد وجماعات يستقبلون الرسالة ويقتنعون بها مثل الآراء المعارضة للتدخين، الأراء المعارضة لاستمرارية مشاهدة التليفزيون فترة كبيرة لدى الأطفال واستخدام الأدوية دون إرشادات الأطباء... وهكذا.

الطريقة الثالثة: استخدام الآراء المؤيدة والمعارضة معاً:

أن مناقشة وعرض الآراء المؤيدة والمعارضة معاً تؤدى إلى فاعلية المستقبل فى المشاركة فى عملية الاتصال وإمكانية إقناعه بموضوعاتها المختلفة وذلك لأن المستقبل سوف يحصل على ما يستطيع استخدامه فى الرد على أى اعتراضات خاصة بالموضوعات التى اقتنع بها، كما أنه سوف تتكون لدية المقاومة الذاتية لدى معارضات تواجه الاقتناع الذى توصل إليه، بالإضافة إلى أن الأفراد يستطيعون المقارنة بين الآراء المؤيدة والمعارضة بالأسلوب المنطقى ويشعرون أيضاً بالحرية الممكنة فى الاختيار المناسب لتلك الآراء التى سوف يقتنعون بها.

العملية الثانية: العلاقة بين الاتصال وعملية الإرشاد:

يرتبط الاتصال بغيره من العمليات التى تساهم فى تحقيق أهدافه وفى بعض الأحيان نطلق مسميات مختلفة على عدة عمليات ولكن حقيقة الأمر فى مضمونها هى عمليات الاتصال فى المقام الأول، ومن العمليات الأساسية فى هذا المجال عملية الإرشاد ونناقش تلك العلاقة بين الاتصال والإرشاد على النحو التالى:

الجانب الأولي: مفهوم عملية الإرشاد ومضمونها:

الإرشاد عملية تعليمية وتوجيهية يقوم قبل المرشد مساعدة الطرف الأخر (فرد – جماعة – مجتمع) على فهم موضوع معين وتحديد مكوناته لامكانية اتخاذ قرارات محدده وحل مشكلاته مما يساهم فى تحقيق نموه التربوى والاجتماعى **ويتحقق ذلك من خلال المضمون التالي:**

١- الموضوعية من خلال البيانات والحقائق الواقعية.

٢- التفسير العلمى الواضح للمواقف والمشكلات.

٣- استخدام الأساليب المناسبة لخصائص الشخصية وللموضوعات الإرشادية كالأطفال غير المراهقين، والشباب لكل منهم أساليب خاصة به.

الجانب الثاني: الأهداف الأساسية لعملية الإرشاد:

يهدف الإرشاد إلي تحقيق الأهداف الأساسية التالية:

١- تعديل أو تغيير السلوك كهدف أساسي لعملية الإرشاد بناء على موضوعات محددة كتغيير العادات السلوكية الخاصة بالغذاء، وتعديل عادات الاستذكار يمكن تحقيقها من خلال الإرشاد المناسب لها.

٢- اكتشاف وتنمية قدرات الأفراد والجماعات من خلال عملية الإرشاد التى تتم أثناء عملية الاتصال **والتي يمكن أن تتضمن ما يلي:**

أ - اكتشاف القدرات والطاقات.

ب- تحديد تلك القدرات والطاقات وتقييمها مبدئياً.

جـ- التدريب على استخدامها.

د - تنمية تلك القدرات والطاقات.

هـ- توجيه استخدام القدرات والطاقات إلى مجالات مفيدة للفرد والمجتمع.

٣- مساعدة الأفراد على اتخاذ القرارات المناسبة قدر الإمكان ارتباطاً بالموضوعات الهامة فى حياتهم، ولا يستطيع الفرد أن يقوم باتخاذ القرارات الخاصة به أو بالموضوعات التى يرتبط بها، إلا إذا كان واضحاً أمامه مكونات تلك الموضوعات والحقائق الخاصة بها والأهداف التى ارتبطت بها تلك القرارات.

٤- اكتساب المزيد من المهارات اللازمة للحياة اليومية والاجتماعية أيضاً فى المواقف المختلفة التى يمر بها الإنسان مما يساعد الأفراد على القيام بأدوارهم بالشكل المناسب.

٥- اكتساب الخبرات اللازمة لكيفية مواجهة المواقف والتعامل مع المشكلات على اختلاف أنواعها من خلال عملية الإرشاد وتوضيح كيفية القيام بتلك الممارسات الهامة فى حياة الإنسان.

ونلاحظ أن كافة الأهداف التى تحققها عملية الإرشاد يمكن ممارستها من خلال عملية الاتصال، لأن الاتصال يتضمن العديد من العمليات التى قد تكون من بينها الإرشاد كعملية أساسية يمكن تحقيق أهدافها بالشكل المناسب.

الجانب الثالث: أساليب الإرشاد من خلال عملية الاتصال:

تشترك الأساليب التى تستخدم مع الأفراد والجماعات والمجتمعات فى أنها أساليب خاصة بعملية الاتصال التى يمكن أن تحقق الإرشاد فى ذات الوقت ولكن نحدد أهم تلك الأساليب قدر الإمكان.

الأسلوب الأول: أسلوب المحاضرات:

خاصة فى الموضوعات التى تقدم لأول مرة خلال عملية الإرشاد ويعقبها المناقشة حول موضوع المحاضرة.

الأسلوب الثاني: المناقشة الجماعية كوسيلة تعبيرية:

يمكن أن تحقق الإرشاد وأهدافه خلال عملية الاتصال ويمكن استخدام الأشكال المختلفة الخاصة بها لاستخدام الأفلام، والصور، والحوار الجماعى، لوحة البيانات وغيرها.

الأسلوب الثالث: استخدام السيوسودراما لعب الدور:

وهو أسلوب يعرض الواقع الفعلى لمشكلة معينة وكيفية موجهاتها من أجل تعلم أنماط سلوكيــة جديدة، بالإضـافـة إلى أنه يمكن أن تستـشيـر المشاهد من بين المشاركين على التفاعل والمشاركة فى طرح بعض الأفكار والنقاط الخاصة بموضوع لعب الدور.

الأسلوب الرابع:

استخدام الأفلام السينمائية وتعد الأفلام من الوسائل المرغوبة التى تستخدم فى معظم عمليات الاتصال خاصة، المواقف والمشكلات التى تهتم به فئات كبيرة من الجماهير أى يشترك فيها فئات سكانية معينة، وبالتالى فأنه يفضل تلك الوسيلة من حيث أنها تتميز بالتشويق والجاذبية وتصوير الدافع كلما أمكن ذلك وبالتالى يستطيع المرشد أن يوجه الأطراف الأخرى إلى كيفية الاستفادة من تلك المشاهدات وما هى الجوانب التى يمكن أن نتعلمها فى هذا الإطار.

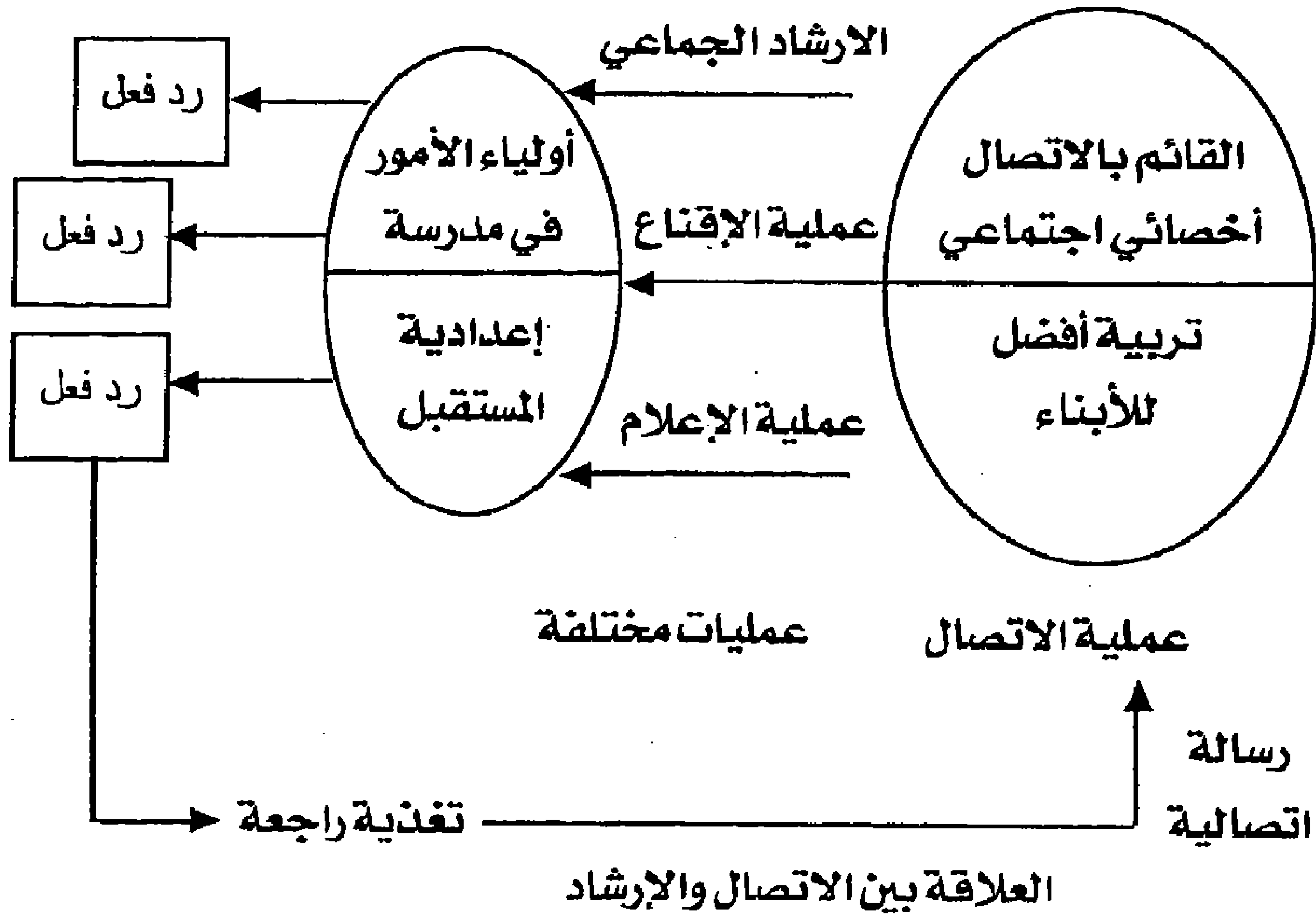
وبالتالي نستطيع أن نوضح العلاقة بين الاتصال والإرشاد كما يلي:

الجانب الرابع: العلاقة بين الاتصال والإرشاد:

تتضح تلك العلاقة في الجوانب الآتية:

١- يتكون الاتصال من طرفين هما المرسل والمستقبل أو المصدر والمستفيد وكذلك فإنه لا يمكن أن تتم عملية الإرشاد دون الطرفين المرشد، والمستهدف من الإرشاد.

شكل (١٨) يوضح العلاقة بين الاصتال والارشاد



العلاقة بين الاتصال والإرشاد

٢- يهدف الاتصال إلى تعديل أو تغيير بعض الاتجاهات أو الآراء أو الأنماط السلوكية، كذلك يعمل به اكتساب المستقبل لبعض المهارات اللازمة فى مواقف أو موضوعات معينة، ولذلك يسعى الإرشاد إلى تحقيق تلك الجوانب من خلال موجهات أساسية يوضحها ويحددها ويتجه إليها المستقبل من خلال عمليات الاتصال.

٣- الاتصال كعملية متكاملة الأبعاد من مكونات وأهداف وأساليب مختلفة تعتمد على المشاركة والتفاعل والمستمر طوال عملية الاتصال ولا يمكن أن تتم عملية الاتصال بصورة واضحة ومحدده دون التفاعل والمشاركة ويرتبط الإرشاد كعملية من عمليات الاتصال بهذا الإطار من حيث أنه يعتمد على التفاعل أى على الأفعال وردود الأفعال المشتركة بين الطرفين والمرشد والمستهدف فى الاتصال يسعى إلى أهداف إرشادية مرتبط بمضمونه الذى يتميز به فى تحقيق التعديل أو التغيير المرغوب.

٤- استخدام الاتصال للوسائل والأساليب فى التعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات يوضح مدى الارتباط بين الاتصال والإرشاد، فعندما نستخدم المناقشة الجماعية من خلال الاتصال فنحن نستطيع أن نحقق أهداف

إرشادية محدده وواضحة فى موضوعات ومواقف معينة فى حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات.

٥- الاتصال كعملية أساسية فى كافة المواقف التى يحياها الإنسان سواء فى أسرته أو مع أصدقاءه أو فى التعامل مع المؤسسات تتطلب مهارات، أساسية وعند توفر تلك المهارات يمكن أن نحقق ما نصبو إليه من أهد اف وعند القيام بالإرشاد تستخدم تلك المهارات فى العملية الإرشادية فعند التعامل مع الأنماط الشخصية المختلفة بالأساليب المناسبة، وعندما تتوفر مهارة العرض والتقديم بالأسلوب المناسب فهذا يضمن الوصول إلى الأهداف وبالتالى فان تلك ا لمهارات واستخدامها للإرشاد وخلال عمليات الاتصال تساهم فى توفير الوقت والجهد وتؤكد ضمان نجاح عملية الاتصال من كافة جوانبها.

العملية الثالثة: العلاقة بين الاتصال وعملية الإعلام:

يمثل الأعلام وسيلة هامة لا يمكن الاستغناء عنها أو تجاهل أدواره فى كل المجتمعات على اختلاف أنواعها، ومع التقدم الهائل فى وسائل الإعلام على اختلاف أنواعها زادت وتقدمت الوظائف والأدوار التى يؤديها، الإعلام كما نلاحظ أن الأفراد والجماعات والمجتمعات زاد اعتمادهم على وسائل الأعلام لمواجهة كثير من احتياجاتهم وإشباع رغباتهم، وأصبح الإعلام من الوسائل الهامة التى يتم استخدامها فى عملية الاتصال.

والإعلام كعملية إتصالية ومثلها مثل أى عملية اتصال تتوفر له العناصر الاتية: المرسل – هى الجهة التى تقوم بالإعلام، المستقبل أو الهدف هو الجمهور، ثم الرسالة، والوسيلة المستخدمة فى نقل الرسالة وتوصيلها، **ونناقش العلاقة بين الاتصال والإعلام من خلال الجوانب الآتية:**

الجانب الأول: أغراض العملية الإعلامية في الاتصال:

يمكن أن نحدد بعض الأغراض الإعلامية في هذا المجال علي النحو التالي:

١- توفير المعلومات عن الموضوعات والمؤسسات للمستقبل.

٢- تكوين الصور المناسبة للخدمة والموضوعات التى يهتم بها الاتصال مثل عرض الإعلام لصورة غير المدخنين، عرض الإعلام للأسرة المثالية فى العدد وأدوار أولياء الأمور.

٣- أحاطه المستقبل معلومات لها أهمية يفضل أن يحصل عليها من الأعلام مثل مواجهة الإشاعات، شرح طرق الحصول على خدمة جديدة فى المجتمع.

٤- السعى للحصول على المزيد من المؤيدين لمشروع أو برنامج معين مثل دعوة المتطوعين للمشاركة فى بعض المؤسسات الاجتماعية للمعاقين، أو الدعوة للتبرع لبناء مستشفى لها أهمية مستشفى علاج سرطان الأطفال.

٥- التشجيع المستمر لمن يستقبل الرسالة على استمرارية المشاركة فى عمل معين أو استخدام أساليب لها أهمية.

الجانب الثاني: العوامل المدعمة للإعلام من خلال الاتصال الناجح:

نحدد فيما يلي أهم العوامل التي يمكن أن تدعم الإعلام من خلال عملية الاتصال مما يحقق الأهداف المرغوبة:

العامل الأول: تحديد الهدف المراد تحقيقه من خلال الإعلام هل هو كسب الثقة أم أنه جذب المتطوعين أو تأكيد أهمية الخدمات.

العامل الثاني: معرفة اتجاهات المستقبل ووجهات نظر المستفيدين للحصول على المزيد من المعلومات والآراء المرتبطة بموضوعات الرسائل التى نوجهها.

العامل الثالث: استخدام الحقائق والبيانات الحديثة وعرضها بطريقة واضحة ت أكيد لوجهة نظر من يقومون بتلك العمليات من خلال إطار الاتصال بكافة خصائصه ومكوناته.

العامل الرابع: ضرورة معرفة من يقوم بالإعلام الآراء المعارضة للرسالة حتى يمكن من خلال عرض وتقديم الرسائل عن طريق الاتصال مواجهة تلك المعارضات وتصحيحها أو مراجعتها.

العامل الخامس: القيام بالعملية الإعلامية فى الوقت والمكان ومع الفئات التى تتناسب مع الموضوعات الإعلامية حتى يمكن أن نحقق الهدف منها.

العامل السادس: ضرورة ارتباط العملية الإعلامية مع باقى العمليات الأخرى كالإرشاد، الإقناع، المشاركة وغيرها حتى يمكن أن يكون هناك ارتباط وتساند بين كل عملية وغيرها من العمليات الأخرى.

العامل السابع: يفضل اختبار العملية الإعلامية على فئات محددة مماثلة للفئات المستهدفة وهؤلاء قد لا يكونوا غير مرتبطين بالفعل فى مجال الرسالة الإعلامية حتى يمكن الاستفادة من بعض ردود الأفعال عند ممارسة العملية الإعلامية مع الفئات الحقيقية من الاستهداف في عملية الاتصال.

الفصل العاشر

الاتصال في المنظمات والمؤسسات الاجتماعية

الموضوع الأول : أنواع الاتصالات الرئيسية بالمنظمات والمؤسسات الاجتماعية.

الموضوع الثاني : طرق الاتصال في المنظمات والمؤسسات الاجتماعية.

الموضوع الثالث : مقارنة بين الطرق المكتوبة والشفهية.

الموضوع الرابع : أهم المعوقات التي تواجه الاتصالات داخل المنظمات والمؤسسات الاجتماعية.

الموضوع الخامس : نموذج للاتصال بمؤسسة لرعاية الأحداث المنحرفين.

الفصل العاشر

الاتصال في المنظمات والمؤسسات الاجتماعية

مقدمة:

تعددت المؤسسات الاجتماعية والتربوية المختلفة التى تتكامل مع الفئات العربية المختلفة سواء كأفراد أو جماعات، وبالتالى يتم ممارسة عملية الاتصال فى تلك المؤسسات نظراً لأن تحقيق أهداف تلك المؤسسات ارتبطت بعملية الاتصال وبضرورة التفاعل الإيجابى المستمر بين طرفى تلك العملية.

ونسعى فى الفصل الحالى إلى تحديد أنواع الاتصالات بتلك المؤسسات وأسباب تفضل بعض الأنواع عن غيرها، بالإضافة إلى مناقشة بعض المعوقات التى يمكن أن تواجه عملية الاتصال فى تلك المنظمات والمؤسسات الاجتماعية والتربوية المختلفة.

بالإضافة إلى عرض نموذج محدد للاتصال بالمؤسسة إلى تم تحديدها وهى مؤسسة للرعاية والتربية وهى مؤسسة رعاية الأحداث المنحرفين والتعامل مع مشكلاتهم رغبة فى تعديل السلوك وتأهيلهم للعودة للأسرة والمجتمع والبرامج البرنامج الاجتماعى المناسب لهم فى البيئان المرتبطين بها.

تعددت أشكال المنظمات والهيئات المختلفة وأصبح كل منها أهدافاً وأعمال محددة تختلف عن باقى المؤسسات الأخرى ولكن تتفق جميع المنظمات والمؤسسات على أن عملية الاتصال ضرورة أساسية من ضرورات العمل وتحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات.

والفرد فى أى تنظيم فى اتصالات مستمرة مع غيره وتعدد أشكال تلك الاتصالات التى نذكر أهمها:

١ – الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.
٢ – الاتصال مع العملاء أو المستفيدين.
٣ – الاتصال مع الزملاء فى العمل.
٤ – الاتصال مع قادة مؤسسات المجتمع.
٥ – الاتصال مع الخبراء والمتخصصين فى بعض المجالات.

والاتصال فى أى منظمة أو مؤسسة يدعم الوظائف التى تؤديها ويحقق فى فاعلية ما تقوم به من أعمال وممارسات وذلك فى حالة توفر المعلومات وتدفعها وتوصيلها للأفراد والوحدات والتنظيمات التى تتميز بها منظمة معينة.

ونناقش موضوع الاتصال فى المنظمات والمؤسسات على النحو التالى:

الموضوع الأول: أنواع الاتصالات داخل المنظمات:

تتعدد أنواع الاتصالات بالمنظمات والمؤسسات طبقاً للأعمال والأهداف المرتبطة بتلك المنظمات ولكن يمكن أن نوضح أن أهم أنواع الاتصالات ما يلى:

١ - الاتصالات الرسمية:

وهى تلك الاتصالات التى تم تحديدها وتقيمها وأصبحت ركن أساسى من بناءات المنظمة وتتنوع تلك الاتصالات على النحو التالى:

(أ) الاتصالات الهابطة:

وتهدف تلك النوعية إلى كيفية نقل المعلومات من الرئيس للمرؤوسين ويستخدم ذلك بكثرة فى الإدارة العليا، كالقرارات الإدارية، والتعليمات وتعد تلك القرارات العمود الفقرى لكل منظمة لأإنه يجدد كيفية التعامل والمشاركة وأداء الواجبات ومحاولة حل بعض المشكلات إن أمكن ذلك.

(ب) الاتصالات الصاعدة:

وهى تلك الاتصالات التى تهدف إلى تصعيد المعلومات إلى الحل وهى تكمل الاتصالات الهابطة وتشمل تلك الاتصالات العمليات الآتية:

١ – إرسال المعلومات المتعلقة بطرق تنفيذ الأعمال.

٢ – نقل الآراء والاتجاهات الخاصة بالعمل.

٣ – مساعدة الإدارة على تأكيد وصول المعلومات إلى من يستحقها.

٤ – تقديم صورة واضحة للإدارة من درجة شعور العاملين بالرضا أو عدم الرضا.

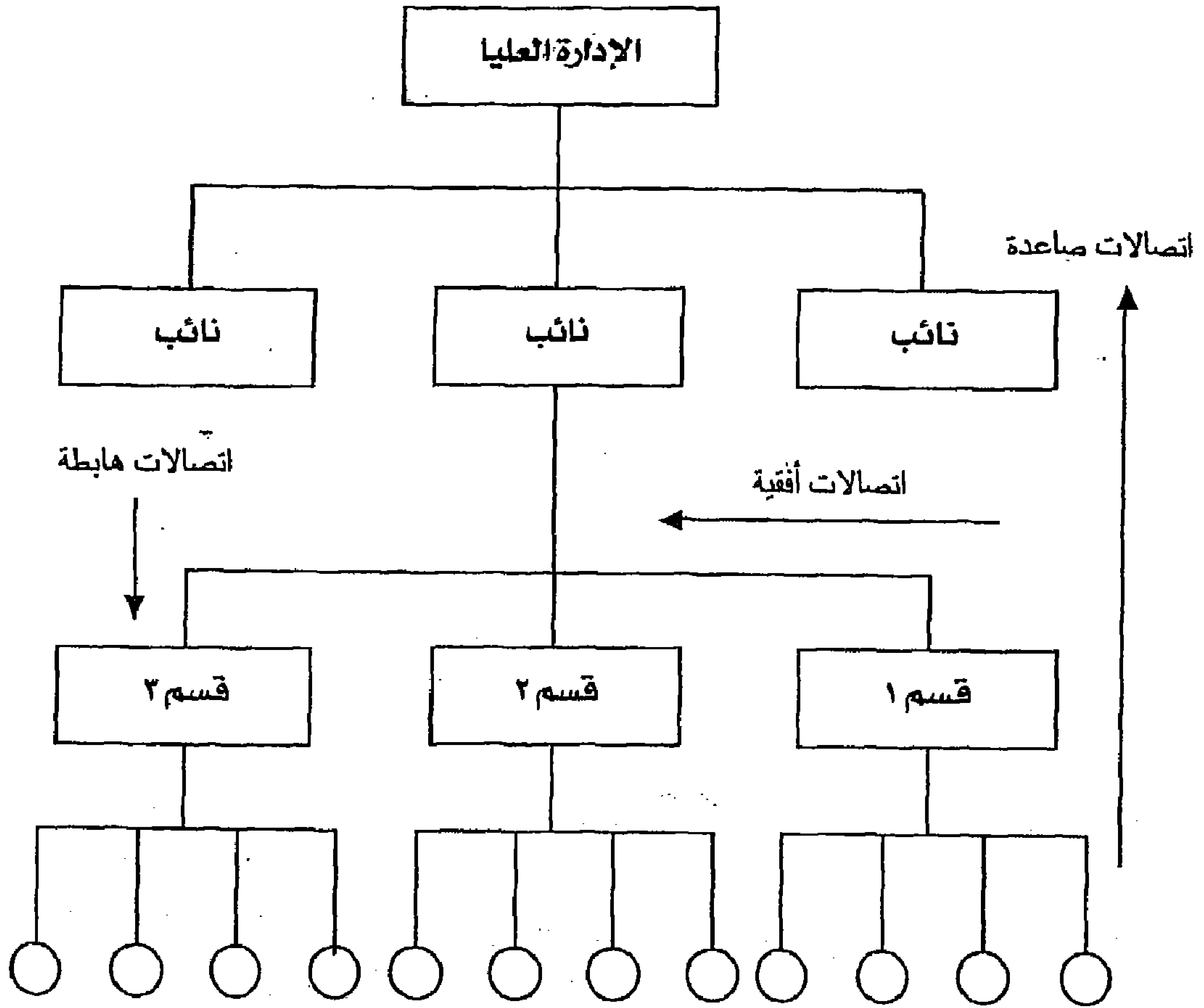
ولذلك تركز تلك الاتصالات على تصعيب البيانات والمعلومات إلى أعلى سلطة فى الجهاز الإدارى المسئول عن المؤسسة.

(ج) الاتصالات الأفقية:

هى عبارة عن إرسال المعلومات وإدراك مضمونها بين المستويات الإدارية المختلفة، وتلك الاتصالات ضرورية لإحداث التنسيق المطلوب والإنسجام بين الإدارات المختلفة، وتؤكد تلك الاتصالات متابعة الأفراد والأقسام المختلفة، وما يدور فى المؤسسة، بالإضافة إلى أن هذه الاتصالات ضرورية لتحقيق أهداف المؤسسة ولابد من استمراريتها بالأشكال المناسبة لها.

وفيما يلى الشكل الذى يوضح الاتصالات فى المنظمات والهيئات الاجتماعية المختلفة:

شكل رقم (١٩) يوضح خطوط الاتصال



٢ - الاتصالات غير الرسمية:

الاتصالات غير الرسمية هى تلك الاتصالات التى لم يرتبط بالإجراءات وإجراءات مكتوبة والرسمية أو مثبتة. وتتم تلك الاتصالات بين مسئولين داخل المنظمة وهى تعبر عن رغبة الأفراد فى التفاعل مع المواقف المحددة والواقعية وكذلك متابعة كل ما يدور والوصول إلى الجوانب التى يهتم بها الأفراد بهدف إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية ويمكن أن نستفيد من الاتصالات غير الرسمية فى بعض الجوانب التى نذكر منها ما يلى:

(أ) تفيد الاتصالات غير الرسمية فى أنها تحدد طبيعة العلاقات بين العاملين التى يكون لها تأثيرها فيما بعد على عملية الاتصال.

(ب) الاتصالات غير الرسمية توضح بعض المشكلات والعوامل المؤثرة فيها التى قد يصعب التعرف عليها من الاتصالات الرسمية.

(ج) الاتصالات غير الرسمية تساهم فى اكتشاف آراء وأفكار البعض التى قد تعرض

لمن يستطيع عرضها فى الاتصالات الرسمية.

(د) الاتصالات غير الرسمية تساهم فى توزيع المسئوليات وتنظيم الأعمال بالأساليب التى قد تحقق الوقاية من الصراعات والمشكلات التى تعوق العمل.

(هـ) تساهم الاتصالات غير الرسمية فى دراسة شخصية الفرد وسط الجماعة أو دراسة الديناميات الجماعية بطريقة تلقائية وواضحة أفضل من دراستها بطريقة رسمية، وهذا بالتالى يفيد المنظمة أو المؤسسة فى مواجهة بعض مشكلاتها أو توظيف الشخصيات العاملة منها فى المجالات التى تتناسب مع قدراتهم وخبراتهم الشخصية.

الموضوع الثاني : طرق الاتصال في المنظمات والمؤسسات الاجتماعية:

للاتصالات فى المنظمات والمؤسسات طرق مختلفة منها ما هو مكتوب ومنها ما هو شفهي ولكل منها أهمية خاصة به، ولكن المهم هو استخدام كل منها فى المجال والموقف الذى يتناسب معه وطبقاً للمحددات الخاصة بعملية الاتصال. وفيما يلى الطرق والوسائل المرتبطة بها:

١ - الطرق المكتوبة:

تعد تلك الطرق من أهم الطرق المستخدمة فى الاتصال داخل المنظمات والمؤسسات ونذكر أهم وسائلها كما يلى:

أ - التقارير المؤسسية مثل تقارير النشاط اليومى، تقارير الاجتماعات، تقارير التقويم، تقارير التخطيط والرقابة والمتابعة.

ب - القرارات الإدارية والأوامر والتعليمات كالخطابات الداخلية، النشرات، التعليمات، الكتاب الدورى للعاملين.

ج - دليل العمل للعاملين داخل المنظمة وأهم المعلومات عن المنظمة وأهدافها وأنظمتها والسياسات المتبعة منها.

د - دليل خدمات وبرامج المستفيدين ويتضمن الدليل المعلومات الوافية عن الخدمات والبرامج وكيفية الحصول عليها وأهم شروطها.

هـ - لوحة الإعلانات وهى وسيلة هامة لنقل المعلومات والأخبار والتعليمات المختلفة للعاملين والجمهور فى ذات الوقت.

و - المجلات والجرائد وهى تتضمن أخبار متعددة ونوعية مختلفة خاصة بكافة جوانب وأنشطة المؤسسة أو المنظمة ومتابعة ما يحدث فيها من تطورات مما يساهم فى دعم العلاقة بين العاملين وبين المنظمة والمستفيدين من خدماتها وبرامجها.

٢ - طرق الاتصال الشفهي:

وتستخدم طوال الحياة الوظيفية والعملية بالمنظمات والمؤسسات أن نحدد أهم الوسائل الخاصة بها:

أ - الأوامر والتعليمات الشفهية.

ب - الندوات والمناظرات التى تعقد بالمنظمة أو المؤسسة.

ج - المناقشات على اختلاف أنواعها التى تعقد فى اللجان والاجتماعات والدورية المختلفة.

د - الاستشارات المختلفة للعاملين لتطوير العمل وحل المشكلات.

هـ - الزيارات الدورية للرئيس والمرؤوسين لمراجعة الأداء أو التعرف على واقع الممارسة العملية.

و - البرامج التدريبية وهى التى تعقد من أجل زيادة المعلومات وتنمية المهارات وتطوير مستويات الأداء المختلفة.

الموضوع الثالث : دراسة مقارنة بين الطرق المكتوبة والشفهية في الاتصالات داخل المنظمات والمؤسسات الاجتماعية

م	الطرق المكتوبة في اتصالات المنظمات	الطرق الشفهية في اتصالات المنظمات
١	**الأهداف** : تنفيذ الأوامر والتعليمات بدقة – وتهدف للتأكد من وصول كل الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ الأعمال والمهارات..	**الأهداف** : التعرف على الأوامر والتعليمات بطرق ودية وإمكانية تنفيذها – تعبر عن الرغبة فى عدم الإنعزال عن بعضهم البعض.
٢	**العلاقات** : العلاقات الرسمية المحددة فى اللوائح والقوانين.	**العلاقات** : غير الرسمية والتى تستند على الود والقبول الشخصى والاجتماعي.
٣	**شكل الاتصال:** تأخذ شكل الاتصال الهابط من الرئيس والمرؤوسين غالباً.	**شكل الاتصال:** الإتصالات الأفقية بين المرؤوسين وكذلك الإتصال الصاعد بين الرئيس والمرؤوسين وغالباً كافة الأشكال بطرق متفاعلة.
٤	**الوسائل** : ترتكز على القرارات والتعليمات المكتوبة والاجتماعات الرسمية.	**الوسائل** : ترتكز على المقابلات والاستشارات، البرامج التدريبية والزيارات، حلقات المناقشة.
٥	**عائد استخدام الطرق المكتوبة:** تنفيذ التعليمات بدقة – حدود العلاقات، الإحساس بطبيعة العلاقة الرسمية، المحاسبة طبقاً لتلك الأوامر.	**العائد من استخدام الطرق الشفهية:** الإحساس بالجوانب الودية – إشباع بعض الحاجات النفسية والاجتماعية، محاولة إرضاء كل طرف للآخر.

الموضوع الرابع : المعوقات التي تواجه الاتصال داخل المنظمات والهيئات الاجتماعية:

نعرض لأهم المعوقات التى يمكن أن تواجه الاتصال داخل المنظمات والهيئات الاجتماعية كما يلى:

١ - معوقات راجعة لطبيعة التنظيم والأساليب المتبعة فى الإدارة والعمل، وتختلف المنظمات والمؤسسات فى تنظيمها وأساليب إدارتها طبقاً للأهداف التى تسعى إليها وكذلك المستويات الإدارية التى تحددها كل منظمة بالإضافة إلى متطلبات الأعمال والمهام على اختلاف أنواعها.

٢ - معوقات راجعة إلى الأهداف التى تسعى إليها المنظمات والهيئات حيث أن تلك الأهداف تتطلب مستويات إدارية محددة وواضحة ولا شك أن المستويات الإدارية فى المنظمات والهيئات الاجتماعية سوف تختلف عن غيدها من المنظمات الاقتصادية والتعليمية، وبالتالى قد تكون فى المنظمات غير الاقتصادية بسيطة وقليلة وغير واضحة فى بعض المنظمات على عدة تخصصات قد لا تكون إجتماعية بالمعنى الواضح والمحدد.

٣ - معوقات راجعة للفروق الفردية بين العاملين ومدى إدراكهم لأهمية عملهم ومكانتهم الوظيفية حيث أن الاختلافات الفردية قد تشكل عائق أمام الاتصالات فقد يكون هناك عدم تحديد لقنوات إتصالية واضحة أمام الأفراد أو قد يتجه بعض الأفراد طبقاً لإدراكهم وقدراتهم إلى إتجاهات معينة فقد تكون كلمة تستخدم لدى بعض العاملين فى عملية الاتصال تعنى أشياء شتى وأشكالاً مختلفة بالإضافة إلى تصورات العاملين عن عملهم واهتمامهم به يؤثر فى تحقيق أهداف عملية الاتصال.

٤ - مركزية ولا مركزية التنظيم: فى بعض المنظمات يعمد البعض إلى توسيع قاعدة من يملكون حق إتخاذ القرارات فى توزيع سلطة إتخاذ القرارات على مراكز التنفيذ بينما فى المركزى تتيسر عملية الاتصالات نظراً لحصول الشخص المسئول على البيانات والمعلومات اللازمة.

٥ - من المعوقات المحددة والواضحة فى الاتصالات بالمنظمات الاجتماعية حيث ترتبط تلك المنظمات بعدد من القوانين وكل منها يحدد الواجبات الوظيفية أو كيفية التعامل مع العاملين وكيفية الإدارة وأهمية توفير الحقوق اللازمة للمستفيدين وبالتالى تؤثر تلك القوانين فى تحديد الاتصالات.

وفى المنظمات والمؤسسات الاجتماعية يحدد عملها ونظام إدارتها القوانين التالية:

١ – قانون الجمعيات والمؤسسات الخاصة.

٢ – قانون العاملين بالدولة.

٣ – قوانين التأمينات والمعاشات.

٤ – قوانين الإدارة المحلية وما يرتبط بها من سلطات إشرافية وإدارية خاصة بتلك المنظمات والمؤسسات، وغيرها من القوانين.

٥ – المعوقات الخاصة بالموارد والإمكانيات: تؤثر الموارد والإمكانيات فى إمكانية القيام بالاتصالات الضرورية لتحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات المختلفة ومن بينها المنظمات والهيئات الاجتماعية وترجع عدم توفر الموارد اللازمة لذلك فى بعض المنظمات إلى ما يلى:

١ – عدم توفر بنود الميزانية المخصصة لعملية الاتصال.

٢ – عدم توفر المدربين من العاملين لاستخدام تلك الموارد والإمكانيات التكنولوجية.

٣ – إعتقاد مجالس الإدارة والمديرين عدم أهمية الموارد والإمكانيات التكنولوجية فى مجالات العمل واستخدامها فى عملية الاتصال.

٤ – التخوف من نقص الموارد المخصصة للخدمات والمشروعات إذا تم توجيه البعض منها إلى الحصول على الأجهزة والمعدات الخاصة بالاتصالات الممكنة تمشياً مع التطور الحالى فى هذا المجال ويمكن أن نوضح أن الموارد المادية والأجهزة ليست هى المورد الوحيد فى الاتصالات، ولكن هناك موارد الوقت اللازم لتلك الاتصالات والموارد المتعلقة أيضاً بالمكان وغيرها من الموارد غير التقليدية التى نبحث عنها دائماً.

الموضوع الخامس : نموذج للاتصال في مؤسسة لرعاية الأحداث المنحرفين:

يتكون النموذج من الجوانب الآتية:

الجانب الأول : الأهداف الإنسانية:

١ – رعاية الأحداث من كافة الجوانب الصحية، التعليمية، الاجتماعية فى إطار القوانين والقواعد المنظمة.

٢ – تنظيم العمل داخل المؤسسة بما يحقق الرعاية الأفضل للأحداث.

٣ – إعادة تأهيل الأحداث من الجوانب المختلفة.

٤ – مساعدة الأحداث على مواجهة مشكلاتهم، وتعديل اتجاهات الأسرة والمجتمع نحوهم.

٥ – استكمال الجوانب التعليمية والتدريبية التى تساهم فى إعادة تكوين شخصية كل حدث.

٦ – شغل وقت الفراغ بالطرق السليمة والبناءة فى حياة الحدث وتزويده بالمعارف، الخبرات، المهارات التى تعمل على تعديل الشخصية وتنمية الأداء الاجتماعى.

الجانب الثاني : الهيكل التنظيمي:

يتكون الهيكل التنظيمى من المكونات الآتية:

١ – مجلس إدارة المؤسسة أو مجلس الأمناء.

٢ – مدير عام المؤسسة.

٣ – نائب المدير.

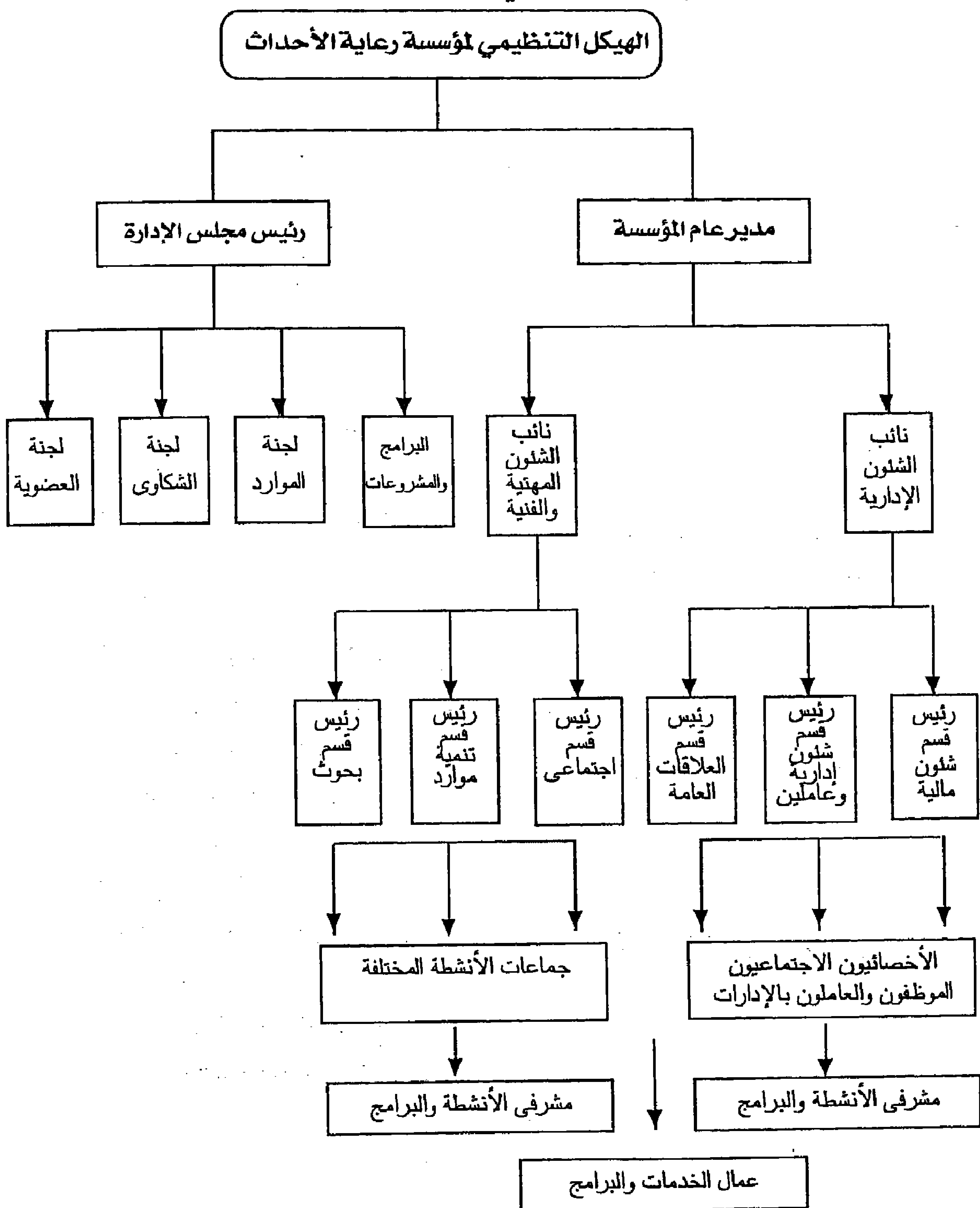
٤ – رؤساء الأقسام.

٥ – الموظفون والعاملون بالإدارات المتخصصة كالإدارة المالية، المخازن، التربية الرياضية.

٦ – مشرفى الأنشطة والبرامج.

٧ – عمال الخدمات والمرافق والحراسة.

شكل (٢٠) يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة رعاية الأحداث:

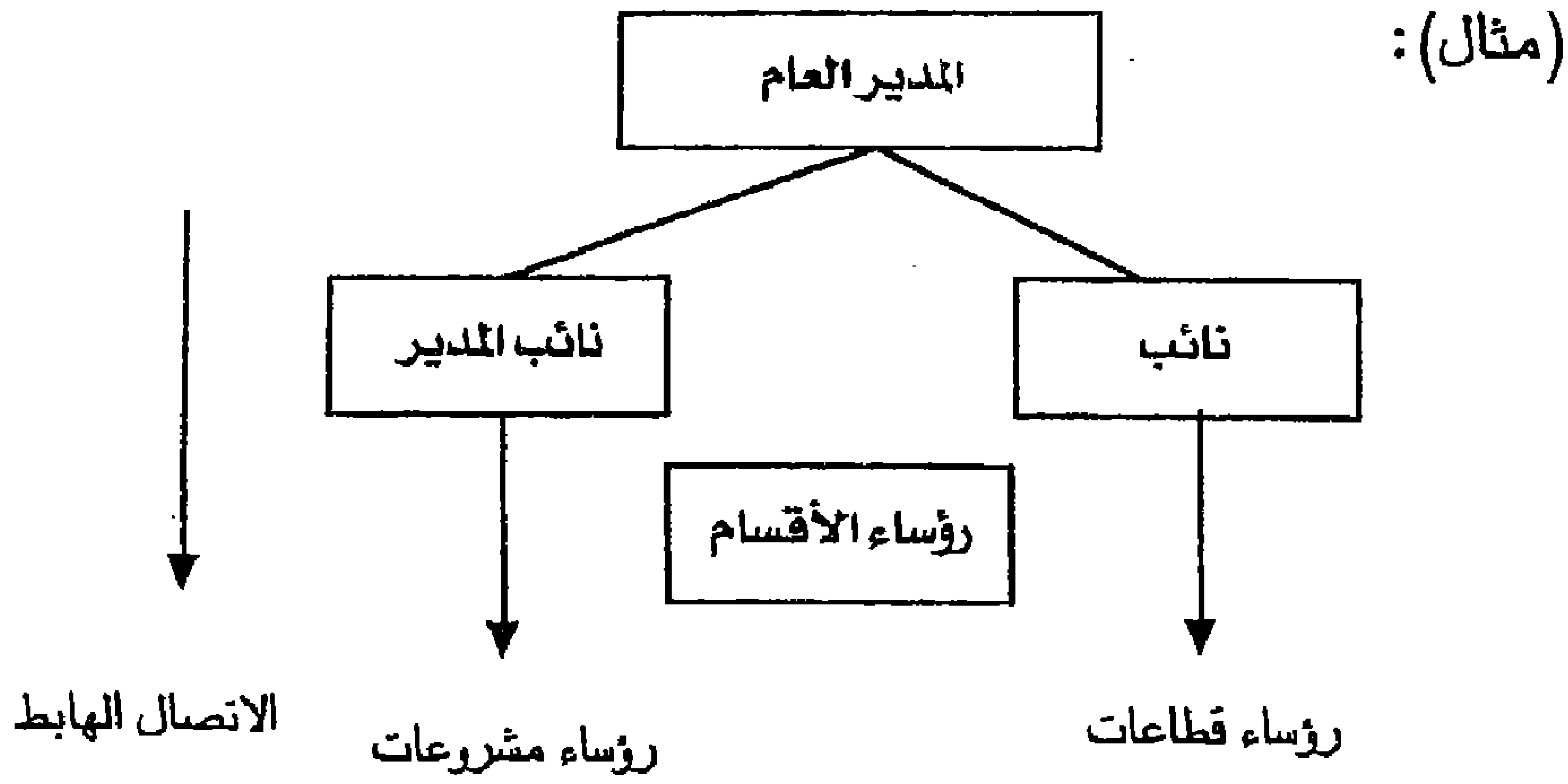


الجانب الثالث : كيف يتم الاتصال في مؤسسة رعاية الأحداث:

١ - **الاتصـال الرأسي:** هو الذى يتم من مـجلس الإدارة إلى المدير ثم إلى أقـسـام محددة وباقى الإدارة المتخصصة بالمؤسسة فهو اتصال هابط .

شكل (٢١) يوضح الاتصال الرأسي (الهباط)

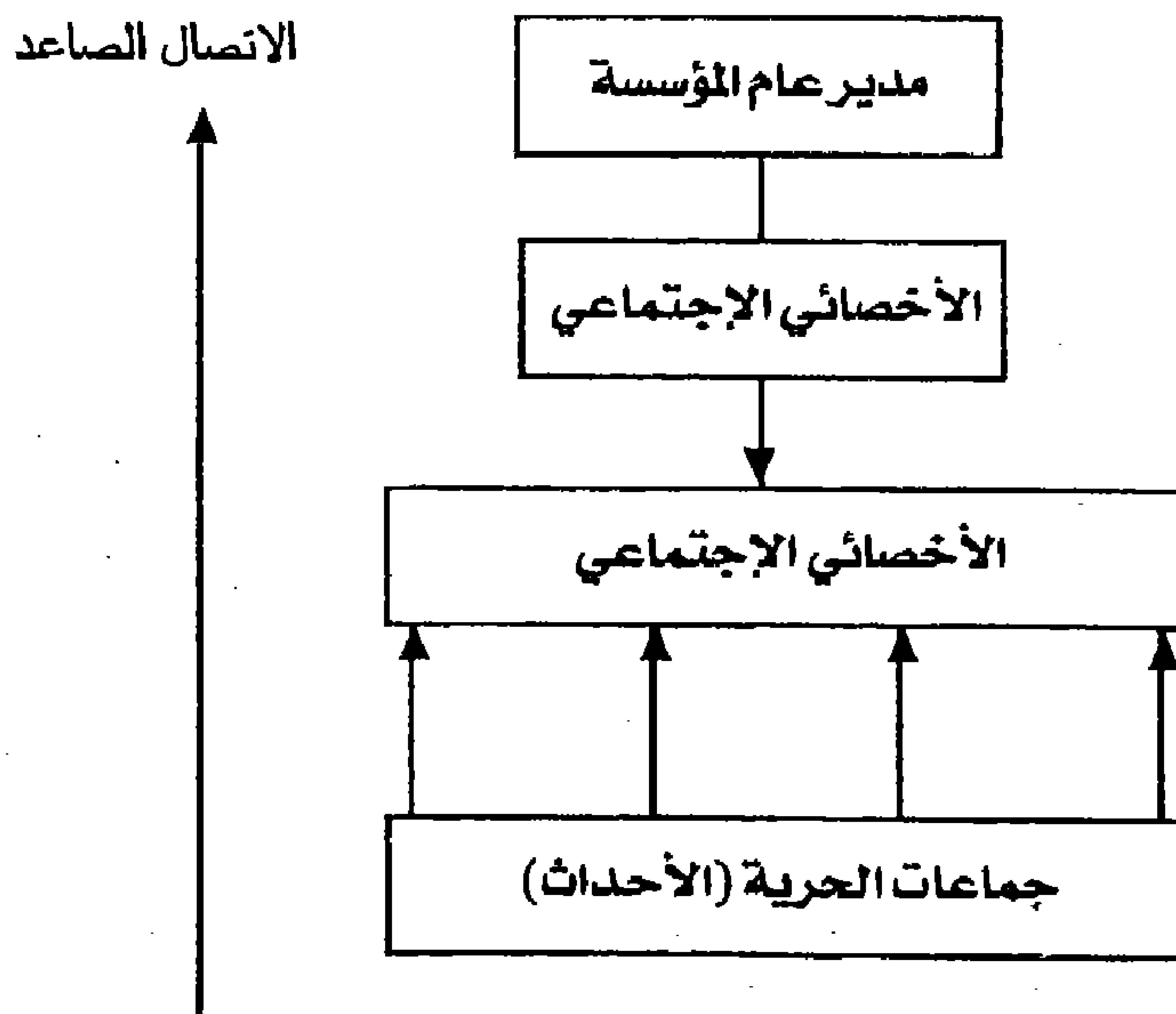
(مثال) :



٢ - **الاتصال الصاعد:** وهو الاتصال الذى يمكن أن يبدأ من الأحداث أبناء المؤسسة إلى الأخـصائى الاجـتـماعى ثم إلى رؤساء الأقسام ومـديرى الإدارات حتى يصل إلى المدير العام ومجلس الإدارة

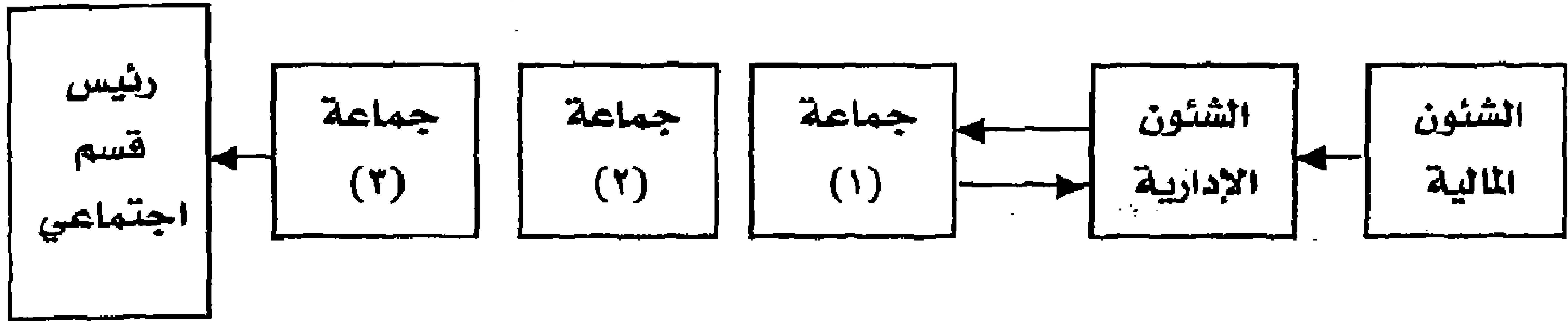
شكل (٢٢) يوضح الاتصال الصاعد

(مثال)



٣- **الاتصال الأفقي:** وهذا الإتصال الذى يتم بين الأقسام المختلفة أو الإدارات المتخصصة مثل الاتصال بين الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات المسئولين عن الإدارات المختلفة مثل إدارة الأنشطة النوعية، إدارة العلاقات العامة والعكس صحيح.

شكل (٢٢) يوضح الاتصال الأفقي



الاتصال بين أقسام الإدارة العامة للخدمة الاجتماعية

بمؤسسة للرعاية الاجتماعية

الاتصال فى المجالات النوعية

المجال الأول : الاتصال في مجال رعاية وتأهيل الطفولة (أطفال بلا مأوي).

المجال الثاني : الاتصال في المجال التعليمي.

المجال الثالث : الاتصال في مجال رعاية الشباب.

المجال الرابع : الاتصال في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

المجال الخامس : الاتصال في المجال الطبي.

المجال السادس: الاتصال والسلوك الإنساني والتنمية.

المجال السابع : الاتصال في مجال الترويح.

الفصل الحادى عشر
الاتصال فى المجالات النوعية

مقدمة:

تعددت المجالات التى تهتم بعملية الاتصال من كافة الجوانب، وأصبح هناك علاقة وثيقة بين مدى الانتظام فى العمل، وتحقيق التماسك فى العلاقة الرسمية وغير الرسمية، وكذلك السعى نحو تحقيق أهداف تلك المجالات الا من خلال عمليات الاتصال المختلفة، وبالتالى أصبح الاتصال الجيد من المؤشرات الواضحة والمحددة للإطار الموجه للعمل، وكذلك أصبح الاتصال هو الموجه لما يجب القيام به نتيجة ردود الأفعال والمعانى والنتائج التى يتم الحصول عليها وتحليلها لمعرفة مضمونها الأساسى ونسعى فى هذا الفصل إلى وضع بعض المجالات النوعية سواء من الجانب التربوى أو الاجتماعى أو الطبى للتعرف على كيفية ممارسة الاتصال، وكذلك أهم النتائج التى توصلنا اليها، وايضاح أهم المعوقات التى واجهتنا خلال عملية الاتصال وكيفية مواجهة تلك المعوقات.

المجال الأول : الاتصال في مجال رعاية وتأهيل الطفولة (أطفال بلا مأوي):

تعددت أنشطة وبرامج رعاية وتأهيل الصطفولة طبقاً للمراحل تمشياً مع المشكلات والمواقف التى تواجه الأطفال خلال عمليات الاتصال، التربية، والتعليم وغيرها من العمليات المختلفة التى من الضرورى الطفل خلال مراحل حياته المختلفة وتتميز عملية الاتصال فى مجال الطفولة بخصائص تجعلها مختلفة عن باقى المراحل الأخرى، ومن أهمها ما يلى:

الموضوع الأول : خصائص الاتصال في مجال الطفولة:

١ - يتميز الاتصال فى مجال الطفقولة بالبساطة، السهولة، والوضع الذى يتلائم مع طبيعة مرحلة النمو التى تتميز بها مراحل الطفولة المتأخرة مرحلة قبل الحضانة، مرحلة الحضانة، مرحلة الطفولة المبكرة، الطفولة المتأخرة، مرحلة بداية المراهقة وهكذا.

٢ - تتميز عملية الاتصال فى مجال الطفولة بأنها تسعى فى المقام الأول إلى الأطفال بالمعارف والمعلومات الخاصة بالحياة اليومية كالعادات الصحية مثل نظافة اليدين قبل الأكل وبعده كما أنها تساهم فى تكوين الإنتماء الوطنى فى الطفل للأسرة والمجتمع.

٣ – تساهم عملية الاتصال فى مجال الطفولة نحو مساعدة الأطفال على اكتشاف قدراتهم والتعبير عن مواهبهم بقدر الإمكان حيث أن مرحلة الطفولة المتأخرة من المراحل الهامة لاكتشاف قدرات ومواهب الطفل بقدر الإمكان.

٤ – تتميز عملية الاتصال فى مجال الطفولة بأنها عملية جاذبة للطفل من حيث استخدام وسائل مناسبة لذلك مثل الصور، الأفلام، اللوحات وكلها جوانب تتطلب ضرورة عرضها بالشكل المناسب لمرحلة نمو الطفل.

٥ – يهتم الطفل فى الوقت الحالى باستخدام الوسائل التكنولوجية الهامة فى المتمع المعاصر مثل استخدام الكمبيوتر، وبالتالى ارتبطت عمليات الاتصال بتلك الوسائل وأصبحت من مزايا تدريب وتعليم الطفل من خلال عمليات الاتصال التى تشترك فيها الأطفال ويمكن من خلال عملية التاصل فى مجال الطفولة تحقيق أهداف متعددة أهمها ما يلى:

١ – تهدف عملية الاتصال إلى تكوين ثقافة عامة لدى الطفل الجانب أساسى من جوانب تكوين وتنمية الشخصية وهذا ما تقوم به برامج وأنشطة القراءة للجميع.

٢ – تهدف عملية الاتصال تحقيق الذات لدى الطفل من خلال إحساسه باهتمام الآخرين، وتنمية قدراته وخبراته، وإمكانية استخدام قدرات الطفل فى المجالات المناسبة لها.

٣ – عملية الاتصال ترتبط بضرورة تحقيق المشاركة والتفاعل من خلال التغذية العكسية أو ردود الأفعال، ويمكن أن يتحقق من خلال ذلك التفاعل الإيجابى بين الطفل والمرسل فى عملية الاتصال أو بين الأطفال وبعضهم البعض، وكذلك بين الأطفال والمؤسسات العاملة فى جهاز الطفولة.

٤ – تهدف عملية الاتصال فى مجال رعاية الطفولة إلى مساعدة الأطفال فى حل مشكلاتهم المختلفة، مثل مشكلات الأطفال المعاقين ومشكلات أطفال الشوارع وغيرهم من الذين يواجهون مشكلات فى حياتهم.

٥ – تهدف عملية الاتصال إلى إيجاد العلاقة الإيجابية بين الأطفال ومؤسسات الرعاية والتأهيل المختلفة من خلال وسائل الإعلام المختلفة، وكذلك من خلال المقابلات والإعلانات فى مجال الطفولة المختلفة، مثل توجية الأطفال للاستفادة من أندية الطفل بوزارة الإعلام ومن أنشطة الطلائع بوزارة الشباب ومن مكتب الجمعيات الأهلية وبالتالى نستطيع أن نقرر أن عملية الاتصال يمكن أن تحقق العديد من الأهداف للطفولة.

الموضوع الثاني: نموذج لعملية الاتصال في مجال رعاية وتأهيل أطفال بلا مأوي (أطفال الشوارع):

تواجه المجتمعات المختلفة مشكلة أطفال بلا مأوى وأطفال الشوارع مما يتطلب تضافر الجهود بالشكل المناسب لمواجهة تلك المشكلة من جوانبها المختلفة.

ونعرض فيما يلى نموذج لعملية الإتصال ومجال الطفولة خاصة أطفال بلا مأوى (أطفال الشوارع) طبقاً للعناصر الأساسية لعملية الاتصال. ويجب فى البداية أن نوضح من هم الأطفال الذين بلا مأوى وأهم المشكلات التى يواجهونها:

من هم أطفال بلا مأوي؟

أطفال بلا مأوى هم الأطفال الذى يقضون معظم أوقاتهم فى الشارع كبيئة يجدون فيها ما يرغبون، ويشبعون إحتياجاتهم من خلالها وبالتالى توجد أساليب متعددة للأطفال للتعامل مع الشارع على النحو التالى:

١ – أطفال يتركون أسرهم نهائياً ويقضون كل أوقاتهم فى الشوارع والأماكن التى يفضلونها كالمناطق العشوائية.

٢ – أطفال يقضون معظم أوقاتهم في الشارع ثم يعودون فى نهاية اليوم إلى أسرهم، ولكن يتضح من سلوكهم أنهم يتأثرون بالشارع من حيث أفعالهم وسلوكهم وأفعالهم التى يرتبطون بها من خلال تواجدهم فى الشارع.

٣ – أطفال يترددون بين الشارع والأسرة أحياناً يقضون بعض أوقاتهم فى الشارع، أحياناً أخرى يقضون أوقاتهم فى الأسرة ربما طبقاً للأحوال الأسرية كالاستقرار أو توفر الإمكانيات المادية وغير المادية لإشباع حاجات الطفل.

٤ – أطفال يرتكبون إنحرافات ويستمرون فى حياتهم الإنحرافية من خلال ارتباطهم بالشارع كل الوقت أو بعضاً من الوقت.

٥ – أطفال لا يرتكبون أى إنحرافات ويرغبون العودة للأسرة ولكن قد تكون الصلة مع الأسرة قد انقطعت، وكذلك فإن الظروف الأسرية قد تكون غير مناسبة لعودة الأطفال مثل طلاق الوالدين، وفاة أحد الوالدين، ارتكاب أحد الوالدين جريمة وتوقيع عقوبة السجن عليه وهكذا.

٦ – أطفال ينتقلون إلى مناطق أخرى غير المناطق التى تقطن فيها الأسرة وربما فى محافظات أخرى، وبالتالى يبدأ الطفل حياة أخرى جديدة فى حياته والأسرة قد لا تعلم عنه أى معلومات وكذلك الطفل.

ويعانى هؤلاء الأطفال مشكلات متعددة نذكر منها ما يلى:

الموضوع الثالث : مشكلات أطفال بلا مأوي:

النوع الأول من المشكلات : مشكلات صحية:

حيث يعانى هؤلاء الأطفال مشكلات صحية نتيجة نقص الغذاء وعدم البيت فى جو صحى مناسب، التعرض للإصابات، التعرض للأمراض مثل الأمراض الجلدية، الأمراض الصدرية وغيرها.

وقد يتعاطى الأطفال بعض الأقراص المخدرة أو بعض المواد المخدرة الأخرى مثل (شم الكله) مما يترك الأثر السئ على الجهاز التنفسى والعصبى لدى الأطفال.

النوع الثاني من المشكلات : مشكلات نفسية واجتماعية:

يشعر الطفل أنه يعانى من جو عام من القلق والمخاوف المستمرة فى حياته، فهو إنسان حياته مهددة من وقت لآخر، ويشعر الطفل أنه شخصية غير مرغوب فيها نتيجة إحساسه أن الجميع ينظرون إليه أنه مجرم يرتكب الأفعال والجرائم التى يعاقب عليها القانون بالإضافة إلى أن الطفل لا يستطيع أن يتفاعل مع الآخرين ويكون علاقات سوية معهم بالشكل المناسب مما يجعله يشعر أنه منبوذ وغير مرغوب فيه بصفة عامة.

النوع الثالث: من المشكلات:

يواجه الأطفال بلا مأوى مشكلات اقتصادية بمعنى أنه لا يتوفر لديهم قدرات وإمكانيات يستطيعون استخدامها لتوفير متطلبات حياتهم ومعيشتهم فى الشارع ولذلك قد يلجأون إلى أساليب غير سوية نذكر منها ما يلى:

١ – أسلوب التسول. ٢ – أسلوب السرقة.

٣ – أسلوب بيع السلع والخدمات.

٤ – أسلوب النصب والإحتيال بالمشاركة مع الكبار.

٥ – أسلوب التعاون مع العصابات والجماعات الانحرافية مثل تجار المخدرات وأن يرتكبون النشل فى شكل جماعات مدربة عن الأطفال.

٦ – الموافقة على سوء استغلال الطفل نظير بعض الموارد البسيطة والقليلة مثل الإعتداء الجنسى عليه، تكليفه للقيام ببعض الأعمال الصعبة وعدم حصوله على الأجر المناسب وتتعدد الأساليب التى يحاول بها الأطفال فى الشوارع الحصول على متطلبات معيشتهم وحياتهم وبالتالى قد لا تكون مناسبة مما يؤثر فى تعرض بعض الأطفال لسوء الحالة الصحية والنفسية، وكذلك قد يتعرض البعض منهم للموت مثل الطفل الذى يستخدم وسائل المواصلات بأن يتسلق أسطح البعض منها كالقطارات لعدم توفر نفقات انتقاله من منطقة

لأخرى فيتعرض للسقوط ويفقد حياته مباشرة وغيرها من المواقف التى توضح صعوبة المواقف التى تواجه أطفال الشوارع.

النوع الرابع من المشكلات : الانحرافات السلوكية:

يعانى معظم أطفال الشوارع من بعض الإنحرافات التى قد يتحول شخصية الطفل السوى إلى طفل غير سوى ويعانى من الاضطرابات النفسية والعقلية، وتبدو سلوكياته سلوكيات تدل على انحرافاته التى يمكن أن تشكل منه شخصية تميل إلى السلوك الإجرامى أى مجرم مستقبلاً وأهم الإنحرافات السلوكية المؤثرة فى شخصية الطفل ما يلى :

١ - الإنحرافات الخاصة بتعاطى المخدرات والمواد المخدرة المختلفة.

٢ - الانحرافات الخاصة بالاعتداءات الجنسية بين الأطفال أو من الكبار الذين يعيشون فى مكان أطفال بلا مأوى.

٣ - الانحرافات الخاصة بالسرقات والاعتداء على ملكية الآخر أو الملكية العامة.

٤ - الانحرافات الخاصة بالتسرب الدراسى والتغيب المستمر وعدم الاستمرار فى الدراسة وقضاء الوقت فى الشارع مما يوضح التخلف الدراسى الذى يعانى منه الأطفال ربما لعدم ملائمة الموضوعات الدراسية أو عدم تمشى النظام التعليمى مع رغباته وحاجاته الأساسية.

٥ - الانحرافات الخاصة بالحصول على الموارد وإشباع الإحتياجات والقيام بالسرقات وحالات النص والإحتيال.

٦ - الإنحرافات الخاصة بالمروق من السلطة الوالدية وعدم طاعة الوالدين وتوجيهاتهم والسلوك طبقاً لرغبات وأهداف الأطفال مما يعرضهم للأخطار.

٧ - الإنحرافات الخاصة بالسلوك العدوانى نحو بعضهم البعض أو العدوان على الملكية العامة وتحطيمها كمظهر من مظاهر الإنتقام والعدوان الذى يعتبر من مشاعر الأطفال ومشكلاتهم.

ومن الضرورى ملاحظة إنحرافات الأطفال ودراسة العوامل المؤدية إليها والسعى نحو مواجهتها حتى لا تتحول إلى ظواهر تؤثر فى حياتهم وفى المجتمعات التى ينتمون إليها.

الموضوع الرابع: عملية الاتصال في مجال رعاية أطفال بلا مأوي:

العنصر الأول : المرسل في عملية الاتصال بالأطفال بلا مأوي كما يلي:

يعد المرسل عنصر هام فى هذا المجال حيث أنه يجب أن يتوفر لديه عدة جوانب هى ما يلى:

١ – توفر المعلومات والحقائق الواضحة بين مشكلات أطفال بلا مأوى.

٢ – توفر الخبرات اللازمة فى التعامل مع الطفولة والخبرات اللازمة لمناقشة المشكلات واستقبال الآراء وطرح الحلول المناسبة لمناقشة المشكلات واستيعاب الآراء وطرح الحلول المناسبة.

٣ – ضرورة توفر العلاقة الواضحة بين المرسل ومجال العمل مع الطفولة خاصة أطفال بلا مأوى.

٤ – تحديد الهدف الأساسى الذى يسعى المرسل من خلال عملية الاتصال.

٥ – المرسل يراعى أن الاتصال قد يوجه للطفل أو من يتولى رعايته وتوفير الخدمات اللازمة لنموه من كافة الجوانب.

العنصر الثاني : الرسالة:

تختلف الرسالة فى مجال أطفال بلا مأوى عند الرسائل فى مجالات العمل مع الأطفال الأخرى نظراً لخصوصية مشكلة أطفال بلا مأوى ونظراً لتعدد العوامل المرتبطة والمؤثرة فى تلك المشكلة.

ويمكن أن تكون الرسالة فى هذا المجال على النحو التالى:

١ – الرسالة توجيه وتنبيه للأسرة بخصوص وقاية الأطفال من البقاء فى الشارع فترة طويلة الارتباط به من لاعن الأسرة.

٢ – الرسالة توجه إلى المعلمين فى المرات خاصة المرحلة الابتدائية بضرورة استخدام الأساليب المناسبة فى التعليم وجذب الأطفال وتشجيعهم على الاستمرار وعدم التسرب من المدارس حتى لا يتحولوا إلى أطفال شوارع وتتزايد المشكلة وتتزايد الآثار الناجمة عنها.

٣ – توجيه الرسالة الخاصة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الخاصة برعاية الطفولة بما فيها أطفال بلا مأوى، حتى يمكن تطوير البرامج وتنمية الخبرات المرتبطة بهذا المجال.

٤ – توجيه الرسالة للأطفال من خلال وسائل الإعلام المختلفة كالتليفزيون والإذاعة الأفلام لكى نؤكد لهم أنه يمكن رعايتهم وتأهيلهم وحمايتهم من

مشكلات الشوارع، مع أهمية تعريفهم بالأوضاع الخاطئة قانونياً، اجتماعياً، ثقافياً نظراً لوجودهم فى الشارع، وقد تأخذ الرسالة أحد الأشكال الآتية:

١ – **الشكل الأول:** تبينها من وقت لآخر فى الإذاعة والتليفزيون.

٢ – **الشكل الثاني:** معلومات وحقائق خاصة بشخصية الطفل والعوامل المؤثرة فيها، وكيفية توفير رعاية متكاملة.

٣ – **الشكل الثالث:** تقدم نماذج للأطفال الذين يعيشون فى الشارع والأطفال الذين لم يعيشون فى الشارع وأجزاء المقارنة بينهما للوصول إلى رأى مناسب لحياة الطفل.

٤ – **الشكل الرابع:** تقديم الرسالة فى شكل صور توضح حالة الأطفال الذين يعيشون فى الشوارع.

٥ – **الشكل الخامس:** تقديم الرسالة فى شكل برامج تليفزيونية وإذاعية ويمكن تقديم الرسالة عن طريق الوسائل السمعية، وكذلك عن طريق الوسائل البصرية أو الاثنين معاً حسب المضمون الذى تتضمنه الرسالة علمياً واجتماعياً ونفسياً.

ويمكن تقديم الرسالة لمجموعة كبيرة من الأطفال أو البعض الأطفال أو لطفل واحد طبقاً للأصول التى يتم فيها تقديم الرسالة، وبالتالى سوف يختلف شكل الرسالة ومضمونها طبقاً للأهداف التى نسعى إلى تحقيقها وتمشياً مع خصائص مرحلة النمو التى يقع فيها المستهدفين من عملية الاتصال.

العنصر الثالث: في مجال الأطفال بلا مأوي الوسيلة المستخدمة في عملية الاتصال:

تعد الوسيلة هامة جداً لأنها سوف تنقل المعلومات، والحقائق والخبرات والمشاعر الخاصة بمشكلة أطفال بلا مأوى إلى الأطفال وكذلك الكبار طبقاً لخطة العمل المرغوبة.

ويمكن أن نجد أهم الوسائل التى يمكن استخدامها:

الوسيلة الأولي: الأفلام القصيرة التى تحكى مواقف محددة وتصور الدافع الفعلى لمشكلات أطفال بلا مأوى.

الوسيلة الثانية: النشرات الصغيرة التى توضح الشكل وعبارات صغيرة، ومحددة بفكرة سعى إلى عرضها ومرتبطة بمشكلات أطفال بلا مأوى.

الوسيلة الثالثة: الملصقات لصور موضحة للمشكلة وأهمية محاولة علاج تلك المشكلة من كافة الجوانب.

الوسيلة الرابعة: القصص الصغيرة الجاذبة التى تجعل من يقرأها يدرس المشكلة من كافة الجوانب وكيفية مواجهتها.

الوسيلة الخامسة: الخطابات التى يمكن إرسالها لبعض الأسر وذلك من أجل جذب انتباه أفرادها وأولياء الأمر فيها من أجل ملاحظة سلوك الأطفال وأين يقضون أوقاتهم فيها وقد يستخدم المرسل وسيلة واحدة أو أكثر من وسيلة طبقاً لهدف موضوع الاتصال ومضمونه الواضح والمحدد وكافة الجوانب.

الوسيلة السادسة: استخدام التليفزيون كوسيلة سمعية بصرية من حيث أن هناك برامج يشاهدها غالبية السكان والفئات العمرية كالبرامج الدرامية، وبرامج الحوار والتمثيل وبالتالى يمكن أن تتضمن تلك البرامج مضموناً واضحاً نحو الوقاية والرعاية والمواجهة لمشكلات الطفولة ومن بينها مشكلات أطفال بلا مأوى.

العنصر الرابع: المستقبل:

والمستقبل فى مشكلات أطفال بلا مأوى يختلف طبقاً للهدف من عملية الاتصال ولكنه يتصل بكل من له صلة وعلاقة بتلك المشكلة وكيفية مواجهتها، وفيما يلى تحديد أهم فئات مستقبل الرسالة فى عملية الاتصال الخاصة بأطفال بلا مأوى أو أطفال الشوارع.

المستقبل الذى يقدم بدور الأسرة:

أولاً: أولياء الأمور أو أسرة الطفل حيث أن من الضرورى توجيه رسائل خاصة بالأسرة وقد تكون الأسرة هى ما يلى:

١- الوالدين إذا كان على قيد الحياة (الأسرة الطبيعية) .
٢- أحد الوالدين والطرف الآخر شخصية أخرى مثل زوج الأب يتعامل معها الطفل .
٣- حياة الطفل مع أسرة مكونة من الأقارب كالخال ، والعم ، والجد ، وغيرهم .
٤- الأسرة البديلة وهى أسرة لا تمت بصلة ولكنها ترغب فى تربية الطفل .

ثانياً : المستقبل الذى يقوم برعاية ووقاية الطفل من الانحراف والوقوع فى هذه الفئة حيث تعتبر هذه الفئة من الفئات الهامة فى حياة الطفل ومن الضرورى التعامل مع تلك الفئات حتى يمكن الاهتمام بمشكلات هؤلاء الأطفال أو توفير سبل الرعاية المناسبة ومثالاً لمن يقفون فى تلك الفئات من يلى :

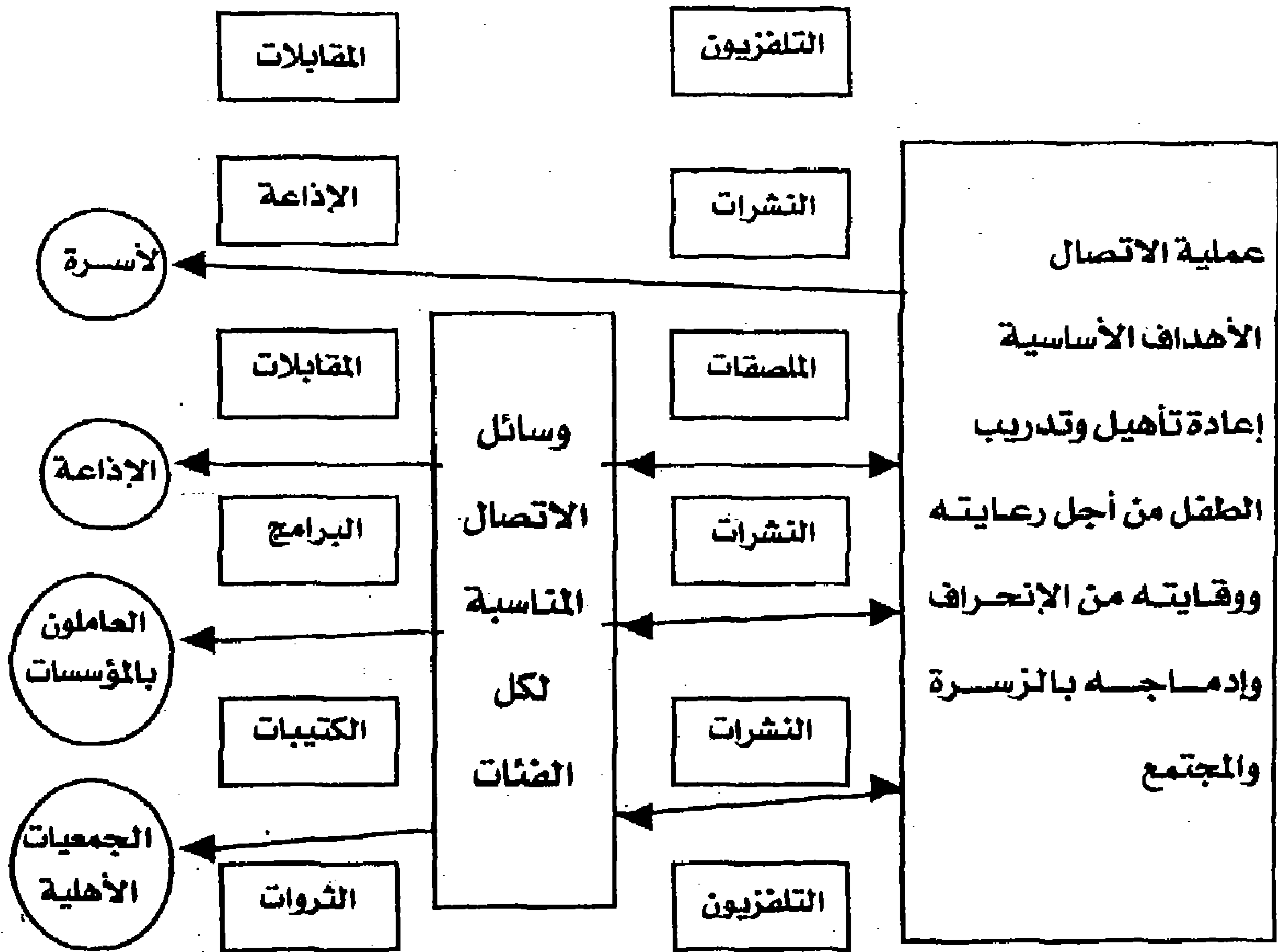
١- الأخصائيون الاجتماعيون من العاملون فى مؤسسات رعاية أطفال بلا مأوى سواء مؤسسات رعاية نهارية ، أو مؤسسات ايوائية لهؤلاء الأطفال .
٢- المسئولون بالجمعيات الأهلية الذين يهتمون بمشكلات أطفال بلا مأوى من أجل تطوير البرامج الخاصة بالأطفال ومواجهة احتياجاتهم ومشكلاتهم المختلفة .
٣- المدربون فى مجالات الأنشطة والتأهيل والتدريب المهنى من أجل ضرورة تحسين أساليب التعامل مع هؤلاء الأطفال والتعرف على المعلومات والحصول على الخبرات اللازمة لكى يتم رعاية وتأهيل أطفال بلا مأوى بالشكل المناسب .

ثالثا : الأطفال أنفسهم الذين يقيمون بالمؤسسات أو الذين يؤدون عليها كمؤسسات نهارية ، وكذلك من يفضلون الشوارع ويقيمون فى أماكن معينة كالأماكن العشوائية المناطق المهجورة ، ضواحى المدن ، بجوار السكك الحديدية كمناطق غير مأهولة بالسكان لذا يعتبر المستقبل ذو أهمية فى **عملية الاتصال وهو ما سوف يتضح من الجوانب الآتية :**

١- تعريفه بخطورة الحياة فى الشارع وأضرارها على شخصيته وأسرته ومجتمعه .
٢- تعريفه وتوجيهه بالمؤسسات والمراكز التى يمكن أن تقوم برعايته من كافة الجوانب .

٣- تقديم بعض التوجيهات والنصائح للطفل من كيفية مواجهة مخاطر الشارع بقدر الإمكان ويتم ذلك من خلال الأخصائى الميدانى ، الذى يتعامل مع الطفل فى الشارع حتى يقتنع بضرورة المشاركة فى برامج المؤسسات والمراكز تمهيداً لعودته للأسرة أو تأهيله ورعايته بطرق أخرى فى حالة عدم توافر الأسرة الطبيعية وإمكانية إدماجه معها مرة أخرى .

٤- التأكيد للطفل أثناء وجوده بالمؤسسات أن الهدف هو إعادة تأهيله وتكوينه النفسى والعقلى والاجتماعى والعلمى من أجل أن يعود للأسرة والمجتمع شخصية نافعة ومقبولة وقادرة على المشاركة فى مجالات الأسرة والمجتمع على اختلاف أنواعها .



شكل يوضح عملية الاتصال للفئات المستهدفة
في الرعاية والتأهيل لأطفال بلا مأوي

ويستخدم معظم وسائل الاتصال الممكنة مع الطفل المستقبل على أن تكون سمعية بصرية بقدر الإمكان بالإضافة إلى جاذبية تلك الوسائل وعدم تعرضها للجوانب التى تسبب ضحل الأطفال أو شعورهم بالدونية والتحقير، ولكن الهدف الأساسى هو قبولهم كفئة إنشائية نسعى إلى مساعدتها للتعديل أو التغيير فى سلوكها وقيمها والعمل على إدماجها مرة أخرى مع الأسرة والمجتمع بقدر الإمكان.

العنصر الخامس :

تفسير وتوضيح الرموز التى تحتويها وسائل الاتصال الموجهة نحو الطفل ومن يتعامل معه فى برامج وأنشطة الرعاية والتأهيل تتضمن بعض الرسائل رموز معينة قد تأخذ بعض الأشكال غير الواضحة ومحددة املعالم حيث يتطلب الأمر ضرورة تفسيرها بقدر الإمكان وذلك على النحو التالى:

١ – تفسير بعض الكلمات والمصطلحات التى تستخدم فى هذا المجال مثل الإدماج، إعادة التأهيل، اكتساب المهارات المهنية، الشخصية القادرة على مواجهة ظروف الحياة.

٢ – تفسير بعض المصطلحات التى يمكن استخدامها مثل برامج التهيئة والإعداد، للمشروعات المتناهية الصغر للأسرة سيكولوجية عملية الإدمان وتأثيرها في حياة الطفل وأسرته.

٣ – تفسير وتوضيح المضمون الأساسى فى بعض الصور والإعلانات فقد تكون هناك صورة موضحة لبعض الأطفال أثناء وجودهم فى الشارع وبعد تأهيلهم من كافة الجوانب وبالتالى من الضرورى تفسير المقارنة الهادفة المؤثرة فى شخصية الطفل وأسرته حتى يستقبل المضمون الواضح للرسالة التى تم توجيهها إلى شخصه وكذلك إلى أسرته.

٤ – تفسير بعض العبارات الإعلامية التى يمكن أن تستخدم كذلك بعض التنويهات التى يمكن الحصول عليها مثل العمل معاً من أجل مستقبل أفضل للطفل، هلم نحو إدماج جديد للطفل فى الأسرة والمجتمع.

وفى إطار ما سبق من الضرورى تفسد أى رموز أو عبارات أو مقولات معينة أو أشكال لها معانى هامة فى الاتصال حتى يمكن أن تصل الرسالة إلى المستهدفين فيها وتحقيق أهدافها.

العنصر السادس : التغذية الراجعة أو العكسية:

ومن الضرورى التعرف أو الحصول على التغذية الراجعة الناتجة من عملية الاتصال مع أطفال بلا مأوى، ومن أهم مصادر الحصول على التغذية الراجعة ما يلى:

١ - الأطفال أنفسهم من خلال المقابلات والاجتماعات وكذلك مشاركتهم فى البرامج والأنشطة بالمركز الذى ينتمون إليه.

٢ - أولياء أمور الأطفال أو الأسرة الطبيعية إن وجدت حيث أن الأطفال قد يعودون مرة أخرى، وأنهم يقومون بالاتصال بالأسرة وبالتالى من الضرورى معرفة وجهات نظرهم فى هذا المجال.

٣ - الأخصائيون الذين يعملون مع الأطفال على اختلاف تخصصاتهم وخبراتهم حيث فهم الأخصائى الاجتماعى، الأخصائى الرياضى، الأخصائى الثقافى وغيرهم.

٤ - المدربون المسئولون عن تدريب الأطفال مجالات مختلفة كالتدريب المهنى، التدريب الرياضى، التدريب على الأشغال الفنية واليدوية.

٥ - الإعلاميون المخصصون برامج الأطفال ورعايتهم يمكن أن يقدموا بعض من خبراتهم ورد فعلهم الخاص بكيفية تحقيق الرعاية الأفضل للطفل، وكيفية توعية المجتمع للاهتمام والرعاية بالطفل بالأساليب المناسبة.

٦ - أقارب الطفل أو الذين لهم علاقات بالطفل من حيث المشاركة فى رعايته، أو التدخل لمواجهة متطلبات ومشكلات الطفل.

أشكال التغذية الراجعة:

الشكل الأول: آراء مقترحات محددة بجوانب معينة.

الشكل الثاني: استجابات معينة ارتباط بالموضوعات التى حصلوا عليها.

الشكل الثالث: رغبات واحتياجات ترتبط بتفعيل رعاية وتأهيل الطفل.

الشكل الرابع: إتفاق وتعهدات على القيام بالأنشطة والبرامج أو القيام بسلوكيات لها أهمية فى هذا المجال.

المجال الثاني : عملية الاتصال في المجال التعليمي:

تهدف عملية الاتصال فى المجال التعليمى إلى الأهداف التالية:

أهداف عملية الاتصال في المجال التعليمي:

الموضوع الأول : أهداف عملية الإتصال:

الهدف الأول: توطيد العلاقات بين العناصر المشتركة فى المؤسسات التعليمية مثل العلاقات بين التلاميذ والمعلمين والعلاقات بين الأخصائى الاجتماعى التعليمى والتلاميذ بالمدرسة وكذلك باقى العلاقات.

الهدف الثاني: تهدف عملية الاتصال إلى نقل المعلومات والمعارف إلى الفئات المستهدفة بناء على البرامج والمشروعات التى يمكن أن تقوم بها المؤسسات التعليمية مثل توفير المعلومات الخاصة بالمحافظة على البيئة وتحسينها للتلاميذ الذين يشتركون فى مشروع المحافظة على البيئة وكذلك توفير المعلومات والخبرات للأخصائيين الاجتماعيين فى نوعية التلاميذ للوقاية من تعاطى المخدرات.

الهدف الثالث: توجيه أعضاء هيئة التدريس (المعلمين ومن يتعاون معهم) نحو أهم المجالات المجتمعية التى تتطلب المشاركة وتدعيم الموجهات الخاصة بها، وتوفير الموارد والإمكانيات التى تتعلق بها من خلال تحديد أهم ا لمجالات المجتمعية مثل التوعية الصحية، التنمية الثقافية وغيرها من المجالات.

الهدف الرابع: تهدف العملية الاتصالية إلى تدعيم العلاقات بين المؤسسة التعليمية والمجتمع ومؤسساته المختلفة، حيث أنه كلما كانت هناك علاقة واضحة ومحددة كلما ساهم ذلك فى تحقيق

أهداف المدرسة كمؤسسة تعليمية وكذلك ربما زاد ارتباط التلاميذ بالمدرسة نتيجة وضوح الرؤية الشاملة فيما يتعل بالأهداف التى تسعى إليها المؤسسة التعليمية بالإضافة إلى أن عملية الاتصال تسعى إلى مساندة العملية التعليمية من كافة جوانبها الإدارية، الفنية، الثقافية.

الهدف الخامس: تهدف عملية الاتصال بالمجال التعليمي إلى التدخل المناسب كلما أمكن ذلك فى مواجهة مشكلات الطلاب مساعدتهم على مواجهة المواقف الصعبة وذلك من خلال برامج التوعية، الإرشاد، وممارسة الأنشطة المختلفة حيث أن لكل برنامج أو نشاط عملية اتصالية خاصة به يمكن عن طريقها يساعده المستهدفين على اختيار تلك المواقف من خلال أفضل الطرق الممكنة.

الموضوع الثاني: عناصر عملية الاتصال:

وعلينا دراسة عناصر الاتصال الجيد فى المجال التعليمى والتعرف على مكوناتها.

تتفاعل عناصر عملية الاتصال مع بعضها البعض حتى يمكن تحقيق الأهداف التى تسعى إليها عملية الاتصال بالشكل المناسب وكل عنصر من تلك العناصر يقوم بأدوار وأعمال خاصة به، ولكنها تتكامل مع بعضها وتتساند من أجل الوصول للأهداف المرغوبة، وفيما يلى أهم عناصر الاتصال فى هذا المجال.

العنصر الأول:

المعلم كمرسل الذى يقوم بنقل المعارف والمعلومات والمعارف وتنمية الاتجاهات الإيجابية طبقاً للأهداف الأساسية لعملية الاتصال ويمكن المرسل أن يستخدم مواقف معينة يحقق من خلالها أهداف الاتصال وأهم تلك المواقف ما يلى:

النوع الأول للمواقف: الموقف التعليمى الخاص بالنظام الذى يتعلق بالتعليم الرسمى.

النوع الثاني للمواقف: الموقف الخاص بالتعليم غير الرسمي من خلال المشاركة فى الأنشطة والبرامج على اختلاف أنواعها أو عن طريق جما عات النشاط.

النوع الثالث للمواقف: مواقف المشكلات والظروف الطارئة والمناسبات التى تمارس داخل المؤسسة التعليمية.

ويجب أن يتميز المعلم بالمهارات الآتية من خلال عملية الاتصال:

المهارة الأولي: مهارة التفاعل والقدرة على نقل المعلومات والخبرات للطرف الآخر.

المهارة الثانية: القدرة على التحدث والاستماع للمستقبل من كافة الجوانب التى يرى أن يقدمها للمرسل.

المهارة الثالثة: إمكانيات الإقناع والقدرات الخاصة بالتأثير مثل طرح الأفكار وتبديل الأفكار وتدعيمها.

المهارة الرابعة: المهارة فى المناقشة الفردية والجماعية أو ممارستهما معاً طبقاً لطبيعة الموقف معاً من خلال طرح موضوعات وأنشطة لها أهمية فى عملية الاتصال.

المهارة الخامسة: مهارة تحليل السلوك والتغذية الراجعة التى يستقبلها المرسل من المستقبل ثم يستخلص منها بعض النتائج الأساسية التى يمكن توظيفها فى بناء عمليات أخرى.

المهارة السادسة: مهارة العرض والتقديم وهى من المهارة الهامة التى يمكن أن تفيد فى اختيار الأساليب المناسبة فى عرض الموضوعات والأفكار التى يمكن الوصول إليها.

ونتساءل عن أهم مكونات شخصية المرسل فى المجال التعليمى، وهى على النحو التالى:

المكونات الشكلية: المكونات المظهرية كالشكل العام والجوانب البدنية والصحة العامة التى يتميز بها.

المكونات المعرفية: وهى تلك المكونات الخاصة بالجوانب المعرفية والثقافية والعلمية.

المكونات المهنية: وهى تلك المكونات الخاصة بالمهنة التى يؤديها سواء كان، أو الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل بالمدرسة.

المكونات الاجتماعية والنفسية: المقصود بها القيم والعادات السلوكية وكذلك العلاقات الاجتماعية ومدى التعامل والقبول للآخرين.

العنصر الثاني: الرسالة في عملية الاتصال بالمؤسسة التعليمية:

تعتمد الرسالة فى عملية الاتصال على بقية العناصر التى يتكون منها الاتصال حيث أن الرسالة لا يمكن أن ترسل للمستقبل دون استخدام وسيلة كما أن المرسل ينتظر رد الفعل والتغذية الراجعة حتى يتأكد من وصول الرسالة إلى المستقبل، وقد تأخذ الرسالة أشكالاً مختلفة يمكن أن نحدد أهمها كما يلى:

الشكل الأول: الشكل الرسمى للرسالة حيث أن المنهج التعليمى الذى يهتدى به المعلم فى أداء عمله ومن الضرورى أن يتفهم المعلم المنهاج وكذلك إمكانية تطبيق سرعة الفهم على مفهومه التربوى والعلمي، وقد يرتكب المرسل أخطاء فى حالة عدم مراعاة المستوى الثقافى والتعليمى للمرسل والمستقبل معاً.

الشكل الثاني: التعليم غير الرسمى (الأنشطة اللاصيفة) وهى تك الأنشطة التى لاترتبط بالنظام الدراسى كما أنها ترتبط الاحتياجات والرغبات الإنسانية للتلاميذ ولذلك هم يحافظون على تلك المدارس ويحاول البعض إساءة استخدام الأنشطة وعدم مراعاة.

الشكل الثالث: تأخذ الرسالة شكل المواقف والمشكلات التى قد تحدث للتلاميذ فى المدارس حيث أن هناك مواقف ومشكلات متعددة تواجه التلاميذ ونذكر منها ما يلى:

١ – المواقف المتعلقة بالعملية التعليمية.

٢ – المواقف المتعلقة بالمشاركة فى الأنشطة والبرامج بالمدرسة.

٣ – المشكلات الدراسية التى تواجه التلاميذ مثل سوء العملية التعليمية.

٤ – المشكلات التى تنشأ بين المعلمين والتلاميذ.

٥ – المشكلات المتعلقة بالتنظيمات المدرسية التى اشترك فيها التلاميذ كالاتحاد الطلابى فى مجالس الفصول وغيرها.

المراحل التي تمر بها إعداد وتنفيذ الرسالة في عملية الاتصال في المجال التعليمي:

تمر الرسالة فى عملية الاتصال فى مراحل متتالية مع بعضها حتى يمكن أن تعد الرسالة بالشكل الذى يتناسب مع الأهداف المرجوة منها وكذلك مع المضمون الذى تحمله تلك الرسالة وأهم تلك المراحل ما يلى:

المرحلة الأولي:

تحديد أهداف الرسالة التى سوف يتم تكوينها وإرسالها إلى المستقبل بالمدرسة وقد تكون الأهداف أحد الأهداف التالية:

١ – حل مشكلات معينة ومحددة.

٢ – إكساب مهارات خاصة بموضوع معين.

٣ – نقل خبرات مرتبطة بالحياة اليومية.

٤ – توضيح وتفسير بعض المصطلحات والمفاهيم المستخدمة.

٥ – التوعية بالأضرار أو المخاطر المرتبطة بموضوع أو سلوك معين مثل تعاطى المخدرات مخاطر التدخين.

٦ – إعادة التنظيم الخاص بعمل معين أو ممارسة نشاط محدد.

المرحلة الثانية:

مرحلة تحديد موضوعات الاتصال طبقاً للأهداف التى تم تحديدها ووضع الإطار المناسب لنقلها حيث أن الموضوعات يجب أن تكون واضحة ومحددة ومكونة من خلال المعارف والاتجاهات والنبرات المرتبطة بالموضوع المحدد فالرسالة الاتصال.

المرحلة الثالثة

تحدد المصادر التى يمكن أن نحصل منها عن الرسالة من كافة الجوانب ومن أهم تلك المصادر ما يلى:

١ – المراجع العلمية.

٢ – التقارير التى يسجلها الأخصائى خاصة بالأنشطة العامة واليومية.

٣ – الدراسات والتحدث المرتبطة بالموضوع.

٤ – المصادر الإعلامية كالإذاعة، التليفزيون، الجرائد وغيرها.

٥ – الخبراء خاصة فى المجال الذى نبحث فيه موضوع الاتصال.

المرحلة الرابعة:

إعداد الرسالة وصياغتها فى شكلها النهائى على أن تكون محددة، مرتبة متسلسلة واضحة ومتناسبة لمرحلة العمر التى سوف نوجه إليها الرسالة.

ويمكن اختيار الرسالة بتوجيهها لعينة مماثلة للمستقبل الأساسى الذى سوف نتعامل معه بعد ذلك، ويمكن عرض الرسالة عن بعض الخبراء المتخصصين فى موضوع الرسالة ثم اختيارها بعد ذلك للتأكد من أهميتها وصلاحيتها للإرسال.

المرحلة الخامسة:

إرسال الرسالة إلى الفئة المستهدفة وذلك مع مراعاة الزمان، المكان، المناخ المناسب لإرسال الرسالة بقدر الإمكان، ومن الضرورى إرسال الرسالة على فترات دورية أو إرسالها لمرحلة واحدة فقط من مراحل النمو حتى تتمشى مع خصائص النمو بقدر الإمكان.

ويمكن إدخال بعض التعديلات أم تغيير بعض جوانب الرسالة فى حالة التأكد من عدم صلاحيتها بالشكل المناسب.

ويمكن عرض بعض نماذج الرسالة التى يمكن إرسالها خلال عملية الاتصال فى المؤسسات التعليمية.

الرسالة بالمدرسة الإعدادية المحافظة على البيئة المدرسية ضرورية من أجل أن تكون المدرسة نظيفة وجميلة وخالية من القاذورات.

الرسالة للتلاميذ المرحلة الثانوية لأنه قد يؤدى إلى مراحل فى الجهاز النفسى، كذلك قد تكون السيجارة المدخل لتعاطى المخدرات.

الرسالة لأولياء أمور تلاميذ المرحلة الابتدائية الأسرة يجب أن تشجع التلميذى على اكتشاف إمكانياته وتنميتها بالوسائل المختلفة لأنها تملك الإمكانيات مؤشر على السلامة والصحة الجيدة.

العنصر الثالث : وسائل عملية الاتصال استخدام الوسائل السمعية والبصرية في عملية الاتصال بالمؤسسات التعليمية:

الوسائل السمعية والبصرية لها أهمية واضحة فى عملية الاتصال بالمؤسسات التعليمية ومن أهم تلك الوسا ئل:

الوسيلة الأولي: السبورة بأنواعها المختلفة العادية والدربرية، السبورة المضيئة وغيرها وهى هامة فى عرض الآراء والإمكان التى نصل إليها من خلال الاجتماعات والمناقشات الجماعية ويتطلب استخدام تلك الوسيلة بعض المتطلبات البسيطة مثل أدوات للكتابة، أفلام الفلوماستر والصور التى يمكن وضعها، السبورة الربوية.

الوسيلة الثانية: الأفلام السينمائية تفيد الأفلام وهى من الوسائل التى يمكن أن تؤدى إلى استثارة الوعى والانتباه لدى التلاميذ، وتساهم هذه الوسيلة فى عرض الحقائق بصورة واضحة ومحددة وهناك أنواع متعددة من الأفلام التى يمكن استخدامها فى المؤسسات التعليمية وهى كما يلى:

١ – الأفلام الوثائقية.

٢ – الأفلام العلمية.

٣ – الأفلام الثقافية.

٤ – الأفلام الروائية.

٥ – الأفلام الخاصة بالتوعية مثل مكافحة التدخين والأدمان.

الوسيلة الثالثة: المطبوعات: وهى تلك المطبوعات التى تتناول معلومات وحقائق بشكل مختصر وبسيط وواضح ويمكن أن نحدد أهم أنواعها كما يلى:

١ – النشرات الدورية.

٢ – المجلات الدورية.

٣ – الخطابات والمراسلات.

٤ – الكتيبات المرتبطة بموضوع محدد.

٥ – الإعلانات المكتوبة.

ويمكن إعداد تلك المطبوعات بما يساهم فى تكوين الوعى والاهتمام بموضوع معين ويسهل استخدامها فى المجالات المتنوعة ومنها المجالات التعليمية.

الوسيلة الرابعة: الملصقات: وتعد الملصقات من الوسائل الهامة فى عملية الاتصال، ويمكن استخدامها بمفردها، أو استخدامها مع الوسائل الأخرى الخاصة بعملية الاتصال، وهناك أنواع متعددة من الملصقات نذكر منها ما يلى:

١ – الملصقات المصورة فقط.

٢ – الملصقات المصورة والمكتوبة.

٣ – الملصقات العامة أى أنها تصلح لمعظم الفئات العمرية، كالنظافة.

٤ – الملصقات الخاصة التى يمكن أن توجه لفئات عمرية معينة كالتدخين موجه بصفة خاصة للشباب، وتربية الأبناء للوالدين، وعدم اتباع العنف للمعلمين.

٥ – الملصقات المقارنة أى أنها تتضمن جانبين مختلفين للمقارنة بينها مثل المقارنة بين طفل تم تطعيمه وطفل آخر لم يتم تطعيمه متعرض للأمراض فيما بعد.

ويسهل إعداد الملصقات وتجهيزها وعرضها بالأسلوب المناسب للموضوعات التى تتضمنها.

الوسيلة الخامسة: الوجه الإعلانات: من الهام جداً توفر لوحة الإعلانات المؤسسة التعليمية حيث نعرض الموضوعات الهامة والتوجيهات التى يجب اتباعها، بالإضافة إلى أن الإعلانات توفر التقائية فى العرض وعدم الفرصة على من يطلع عليها، بالإضافة إلى أن الإعلانات تتيح الفرصة للإطلاع عليها والتفكير فى مضمونها وفى المكونات التى تحتويها وكذلك فإن الإعلانات يمكن أن توجه الأفراد والجماعات والمجتمعات نحو السلوك المرغوب فى بعض المجالات.

أمثلة: الإعلانات الخاصة بالتزام الهدوء فى المستشفيات الإعلانات الخاصة بالمحافظة على النظافة فى المؤسسات الصحية.

العنصر الرابع: المستقبل في عملية الاتصال بالمؤسسات التعليمية:

المستقبل من المكونات الأساسية فى عملية الاتصال ولا يمكن أن تلك عملية الاصتال وتحقق أهدافها دون توفر المستقبل المناسب حيث أن المستقبل واستفادته من الرسالة من الدعائم الهامة لنجاح عملية الاتصال.

ويختلف المستقبل من موقف لموقف آخر، وكذلك من عمل وناط لآخر وبالتالى لابد أن نحدد نوع المستقبل عند تصميم عملية الاتصال ولابد أن يحدد من كافة الجوانب، وأهم تلك الأنواع ما يلى:

١ – التلميذ فى المؤسسة التعليمية كمستقبل.

٢ – المعلمون بالمؤسسة التعليمية كمستقبل.

٣ – الإداريون بالمؤسسة التعليمية.

٤ – المشرفون على الأنشطة النوعية المختلفة.

٥ – المجتمع الذى توجد به المؤسسة التعليمية.

٦ – جميع أعضاء أسرة المؤسسة التعليمية من تلاميذ، معلمين، إداريين، وغيرهم من كافة العاملين بالمؤسسة التعليمية.

ومن الضرورى مراعاة اعتبارات أساسية عند تحديد المستقبل الذى يتم اختياره من عملية الاتصال بالمؤسسة التعليمية وهى كما يلى:

الاعتبار الأول: اختيار المستقبل بناء على مدى اهتمامه بموضوع الاتصال وأهدافه التى نسعى إليها.

الاعتبار الثاني: التأكد من مدى ملائمة موضوع الاتصال ورسالته مع الجوانب المختلفة المرتبطة بالمستقبل.

الاعتبار الثالث: مراعاة فردية المستقبل أى أن لكل مستقل فردية خاصة به طبقاً لمبدأ الفروق الفردية.

الاعتبار الرابع: المستقبل فى عملية الاتصال بالمؤسسة التعليمية يرتبط بتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية من خلال عمليات الاتصال التى تتم بالمؤسسة.

الاعتبار الخامس: يختلف المستقبل من موقف لآخر ومن مشكلة لأخرى طبقاً لنوع الموقف والمشكلة التى تتضمنهم عملية الاتصال.

العنصر الخامس: التغذية الراجعة في عملية الاتصال في المؤسسات التعليمية:

التغذية الراجعة أو العكسية هى العائد الناتج من عملية الاتصال التى تتم فى المؤسسة التعليمية ويمكن أن تصدر التغذية العكسية من المصادر الآتية:

١ – التلاميذ بالمؤسسة التعليمية.

٢ – المعلمين بالمدرسة.

٣ – أولياء أمور تلاميذ المدرسة.

٤ – الأخصائيون الاجتماعيون العاملون بالمؤسسة التعليمية.

٥ – المسئولون بالمؤسسات التى تتعاون وتتعامل مع المؤسسات التعليمية على اختلاف أنواعها.

ويمكن أن تأخذ التغذية العكسية أحد الأشكال الآتية:

١ – التساؤلات التى يتقدم بها المستقبل.

٢ – التغذية الراجعة فى شكل تعليقات واضحة حول الموضوع.

٣ – التغذية الراجعة فى شكل إتفاقات حول خطة عمل.

٤ – التغذية فى شكل الارتباط والانضمام لتنظيمات وظيفية بعيدة.

٥ – التغذية الراجعة فى شكل تعبيرات لفظية وغير لفظية حولى الموضوعات الخاصة برسالة الاتصال وبعد ملاحظة من يقوم بالاتصال فإنه يستطيع أن يضع المؤشرات الموضحة كيفية استقبال المستقبل للرسالة وكيف يتم إعداد التغذية الراجعة وبناء عليه إعداد خطة وبرنامج جديد.

ونستطيع بذلك الاستفادة من التغذية الراجعة فى الجوانب الآتية:

١ – بناء خطة جديدة للعمل.

٢ – دراسة المستقبل وكيفية إدراكه وفهمه للرسالة.

٣ – تقويم العمل وتحديد القيمة الفعلية لما قمنا به.

٤ – التعرف على إحتياجات المستقبل من حيث الفكر والإطلاع على موضوعات الإتصال.

الموضوع الثالث: العوامل المؤثرة في تحقيق أهداف عملية الاتصال بالمؤسسات التعليمية:

من الضرورى مراعاة العوامل الآتية فى عملية الاتصال بالمؤسسة التعليمية على النحو التالى:

أولاً: العوامل المرتبطة بالعملية التعليمية:

وهناك عوامل متعددة تؤثر فى العملية التعليمية وتواجه تلك العملية صعوبات معينة يجب العمل على ملاحظتها ومواجهتها قدر الإمكان، ومن أهم تلك العوامل كما يلى:

١ – الأهداف التعليمية التى تسعى إليها المؤسسات التعليمية من حيث الهدف الأساسى هو التحصيل الدراسى والحصول على المعلومات والخبرات العلمية الأساسية.

٢ – المنهاج التعليمي ويعتبر المنهاج التعليمي هو الموجهه نحو ممارسة ما يحقق أهداف العملية التعليمية من كافة الجوانب، وكذلك مدى مراعاة المنهاج المواصفات الأساسية والتى نذكر منها ما يلى:

أ – الفلسفة الأساسية للمناهج الدراسية من حيث المضمون التربوى والعلمى.

ب – الأساليب العلمية المتبعة فى عملية الحصول على الدراسات والمعانى المختلفة.

ج – المهارات اللازمة لتطبيق ما جاء فى المنهاج التعليمى.

الإجراءات التى يجب اتباعها عن الاستعانة بأحد المعلمين أو المتخصصين لتوضيح تلك الجوانب من حيث كيفية متابعة تلك الإجراءات.

٣ – الموارد والإمكانيات وهى تلك الموارد اللازمة للعملية التعليمية، وقد تكون تلك الموارد موجودة أو يمكن توفيرها، وضرورة استخدامها من أجل الحصول على البيانات، بالإضافة إلى المعلومات الضرورية فى مواقفهن.

٤ – النظام المدرسى اليومى الذى يتبع فى المؤسسة التعليمية وعلاقته بالمواد الدراسية وكيفية تدريسها، وكذلك ممارسة الأنشطة اللاصفية خلال اليوم المدرسى.

ثانياً: العوامل المرتبطة بالمعلمين بالمؤسسة التعليمية وتؤثر في عملية الاتصال:

المعلم ركيزة أساسية من ركائز العملية التعليمية وتحقيق أهافها حيث أنه المرسل الأساسى فى العملية التعليمية، وكذلك هو أحد المتخصصين فى تشجيع التلاميذ للمشاركة فى الأنشطة.

وقد يقوم بتدريب التلاميذ في القيام ببعض الأعمال والأنشطة العلمية ولذلك يعد المعلم أحد العوامل الأساسية فى تحقيق أهداف عملية الاتصال، ومن العوامل المرتبطة بالمعلمين ما يلى:

١ – شخصية المعلم ومدى توفر المهارات اللازمة للمشاركة فى عمليات الاتصال المختلفة.

٢ – العلاقات الرسمية وغير الرسمية المرتبطة بالمعلم وأهميتها فى تحقيق أهداف الاتصال بالمؤسسات التعليمية.

٣ – الخبرات المتوفرة لدى المعلم والتى يمكن الاستفادة منها فى نجاح عملية الاتصال.

٤ – مدى اهتمام المعلم بموضوعات عملية الاتصال من حيث توفر المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الاتصال فى المؤسسة التعليمية.

٥ – معارضة أو تأييد المعلمين لمشاركة التلاميذ فى برامج وأنشطة المدرسة والاستفادة من الموجهات التى تتضمنها.

٦ – مشاركة المعلم فى الاجتماعات الرسمية، واللقاءات والمقابلات غير الرسمية لأنها يمكن أن تحقق أهداف الاتصال ونقل الرسائل المرغوبة بالمؤسسات التعليمية.

٧ – المعلمين بالمؤسسات التعليمية يتبادلون الآراء والخبرات فيما بينهم، وبالتالى يستطيعون أن يحددوا الموضوعات التى يجب أن تتضمنها عملية الاتصال التى يمكن أن تقوم بها المؤسسة التعليمية.

٨ – يمكن أن يقوم المعلم بدور المرسل فى عملية الاتصال، كما أنه يمكن أن يقوم بدور المستقبل فى بعض المواقف طبقاً للأهداف التى يسعى إلى تحقيقها.

الموضوع الرابع : مستويات الاتصال في المؤسسة التعليمية:

تتعدد مستويات الاتصال كلما اتسعت المدرسة ووجد بها أعداد كبيرة من التلاميذ وتحدد فيما يلى أهم مستويات الاتصال:

المستوي الأول: الاتصال على مستوى فردى إلى فرد معين أى أنه اتصال فردى مثل التعامل مع حالة لديها مشكلة سلوكية.

المستوي الثاني: توجد بالمدرسة لوحات فنية وثقافية وتحمل تلك اللوحات رسائل واضحة محددة للمستقبل مثل لوحات التوعية نحو النظافة وتوجه إلى جميع من يعمل ويوجد بالمدرسة.

المستوي الثالث: الاتصال بين المسئولين بالمدرسة بخصوص تنظيم المدرسة أو مواجهة مشكلاتها ويتم ذلك عن طريق الاجتماعات، المقابلات، النشرات الدورية.

المستوي الرابع: الاتصال عن طريق الإدارة والتلاميذ من حيث وضع موجهات إدارية وتنظيمية معينة طبقاً للمواقف التى تمر بها المدرسة، مثل إصدار تعليمات على لوحة البيانات والتعليمات أو إصدار نشرات دورية خاصة بهذا المجال أو ما يرتبط بموضوع معين.

المستوي الخامس: مستوى الاتصال عن طريق المجالس التنظيمية الموجودة بالمدرسة وبينها وبين المستهدفين من عملية الاتصال ومن أمثلة ذلك:

١ – الاتصال بين مجلس الآباء والمعلمين والتلاميذ.

٢ – الاتصال بين الاتحاد الطلابى والمعلمين.

٣ – الاتصال بين مجلس إدارة المدرسة والمعلمين.

٤ – الاتصال بين إدارة شئون الطلاب والتلاميذ.

ويتم تحديد مستوى الاتصال طبقاً للأهداف التى نسعى إلى تحقيقها من خلال عملية الاتصال.

الموضوع الخامس: المواقف والمشكلات التي تتطلب ضرورة القيام بعملية الاتصال في إطارها:

تواجه العملية التعليمية مواقف ومشكلات متعددة تتطلب ضرورة التدخل والقيام بعملية الاتصال من أجل تعديل أو تغيير بعض الجوانب وكذلك من أجل الاتجاه نحو تحقيق الأهداف المرغوبة بقدر الإمكان.

ونعرض فيما يلى أهم المواقف والمشكلات التى يجب أن تهتم بها من خلال عملية الاتصال وذلك على النحو التالى:

١ – القيام بعملية الاتصال فى الموقف الخاصة بشرح النظام المتبع فى المؤسسة التعليمية سواء فى بداية العام الدراسى، أو لأولياء الأمور لتحديد ومناقشة بعض الجوانب التى لها ارتباط بهذا الجانب.

٢ – المواقف الخاصة بضرورة مشاركة التلاميذ فى المحافظة على الامكانيات والموارد اللازمة لقيام المؤسسة التعليمية بأدوارها المتعددة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة التعليمية.

٣ – المشكلات التى تتعلق بالظواهر التى قد تحدث بالمؤسسة التعليمية ويتطلب الأمر ضرورة مواجهتها بالشكل المناسب مثل ظاهرة التدخين والإدمان، ظاهرة عدم المشاركة فى الأنشطة المدرسية وغيرها من الظواهر.

٤ – المشكلات التى تتعلق بالسلوكيات التى أصبحت واضحة فى بعض المؤسسات التعليمية مثل اتباع العنف فى سلوكيات التلاميذ أو بينهم والمعلمين والعاملين بتلك المؤسسات.

٥ – المشكلات التى بكيفية الاستذكار وتنظيم جوانب حياة التلاميذ وعدم اتباع نظم محددة أو مناسبة مما يجعلهم غير قادرين على المتابعة التعليمية بالشكل المناسب.

٦ – القيام بعملية الاتصال من أجل توجيه التلاميذ للمشاركة فى برامج ومشروعات خدلمة البيئة خاصة البرامج والمشروعات التى تشترك فيها المؤسسة التعليمية سواء فى البيئة المحيطة أو فى البيئة التى توجه بها.

الموضوع السادس: الشروط الأساسية التي يجب مراعاتها عند القيام بعملية الاتصال في المؤسسات التعليمية:

تتطلب عملية الاتصال فى المؤسسات التعليمية ضرورة مراعاة شروط أساسية من أجل الوصول إلى الأهداف المرغوبة ونعرض لأهم تلك الشروط كما يلى:

١ – يشترط للقيام بعملية الاتصال أن ترتبط بحوادث معينة فى العملية التعليمية ولا تتعارض معها.

٢ – الاتصال فى المؤسسات التعليمية يهتم بتحقيق المشاركة من التلاميذ والمعلمين والإداريين حتى يتحقق التفاعل المرغوب فى المؤسسة التعليمية.

٣ – ضرورة استخدام الوسائل التى تتناسب مع المرحلة العمرية للتلاميذ، وكذلك تتناسب مع الموضوعات التى نهدف إليها من خلال عملية الاتصال.

٤ – ضرورة مراعاة الوقت المناسب لعملية الاتصال، وكذلك المتطلبات اللازمة للعملية التعليمية من حضور الحصص المدرسية، وأداء الواجبات.

٥ – يشترط فى العملية الاتصالية بالمؤسسات التعليمية ضرورة توفر الشخصية المناسبة للقيام بتلك العملية ومن أمثلة المرسل الذى يمكن أن يقوم بهذا الدور ما يلى:

أ – المعلم.

ب – الأخصائى الاجتماعى.

ج – مدير المدرسة.

د – الأخصائيون فى الأنشطة المختلفة.

هـ – مجلس الآباء والمعلمين.

و – وسائل الإعلام المتخصصة فى المجال التعليمى.

٦ – يشترط فى العملية الاتصالية أن يقوم التلاميذ بأدوار مناسبة مرتبطة بأهداف الاتصال حتى يمكن مشاركتهم فى تحقيق ما تصبو إليه عملية الاتصال.

الموضوع السابع: نماذج عملية الاتصال في المجالات التعليمية:

النموذج الأول: الاتصال الرأسي:

١ – مدير المدرسة.

٢ – تلاميذ المدرسة.

مركزية الاتصال وتسلسل الاتصال من القيادة فى شخص المدير وانتقال من مستوى إلى مستوى أو حتى يصل إلى القاعدة وهم تلاميذ المدرسة (المستقبل).

النموذج الثاني: الاتصال الأفقي والرأسي معاً:

١ – مدير المدرسة.

٢ – منسق عام اللجان الطلابية.

٣ – رائد اتحاد الطلاب.

موجهات الاتصال:

١ – الاتصال يتم بين اللجان المختلفة من أجل تنسيق العمل.

٢ – الاتصال يتجه للمسئول أو القائد أو المدير ويأتى أيضاً للمدير أى أنه الصاعد الهابط.

٣ – الاتصال بتكون التفاعل الأفقى والرأسى وبالتالى يتكون رأى مشترك وفكر نابع من التفاعل فى المواقف المختلفة.

المجال الثالث: الاتصال في مجال رعاية الشباب:

يهدف مجال رعاية الشباب إلى تحقيق أهداف متعددة لكنها مترابطة مع بعضها وتحقيق التكوين والتأهيل النفسى والاجتماعى للشباب من أجل الاهتمام بتحقيق التنمية الشاملة فى المجتمع ويمكن أن نحدد أهم أهداف العمل فى مجال رعاية الشباب.

الموضوع الأول: أهداف رعاية الشباب:

الهدف الأول : حماية الشباب من الإنحرافات على اختلاف أنواعها الصحية النفسية والاجتماعية.

الهدف الثاني : إعداد جيل قادر على المشاركة فى المجالات البحثية من اختلاف أنواعها مساهمة فى تحقيق التنمية.

الهدف الثالث : إكساب الشباب مهارات العمل الجماعى، وكذلك الخبرات اللازمة التى يمكن أن تتيح للشباب فرص المشاركة فى مواجهة المشكلات وكذلك تحقيق التنمية المرغوبة.

الهدف الرابع : إعداد قيادات من الشباب تستطيع قيادة المشروعات والبرامج التطوعية التى يمكن أن تشكل مساهمات ضرورية فى المجالات الاجتماعية المختلفة.

الهدف الخامس : شغل وقت الفراغ بالطرق والأساليب النافعة لحياة الشباب صحياً ونفسياً واجتماعياً.

الهدف السادس : توجيه الشباب لمجالات العمل التطوعي التي تتطلبها ظروف المجتمع المختلفة مثل التطوع لرعاية المسنين، رعاية الطفولة، جمع التبرعات لبناء المستشفيات وغيرها من المجالات التي تتطلب تلك الجهود.

الأهداف الأساسية لعملية الاتصال في مجال رعاية الشباب:

تهدف عملية الاتصال فى مجال رعاية الشباب إلى أهداف محددة ولكنها ترتبط بمواقف الشباب التي يواجهونها وكذلك بمشكلاته التي يعاني منها.

الموضوع الثاني : أهداف عملية الاتصال:

الهدف الأول : تهدف عملية الاتصال فى مجال رعاية الشباب إلى توفير المعلومات والحقائق والخبرات اللازمة للشباب على اختلاف مجالات عمله.

الهدف الثاني : مساعدة الشباب على اكتشاف امكانياته وقدراته والعمل على توظيفها بما يفيد الشباب والأسرة والمجتمع.

الهدف الثالث : تهدف عملية الاتصال إلى جذب الشباب نحو المجالات التي يمكن المشاركة فيها والمساهمة الممكنة فى أنشطتها سواء بالأفكار، الخبرات، الممارسات المفيدة للشباب فى كافة المجالات.

الهدف الرابع : تهدف عملية الاتصال إلى توعية الشباب بالوقاية من الإنحرافات المختلفة التي يمكن أن تواجه الشباب فى مراحل عمره المختلفة.

الهدف الخامس : تهدف عملية الاتصال إلى مساعدة الشباب على حل مشكلاته ومواجهة المواقف الصعبة بقدر الإمكان.

الهدف السادس : تهدف عملية الاتصال إلى تنمية الانتماء الشباب نحو الأسرة والمجتمع من خلال المناقشات، والأنشطة، تبادل الخبرات.

الهدف السابع : تهدف عملية الاتصال إلى مساعدة الشباب على القيام بأدوار قيادية تساهم فى تطوير العمل وتنميته بالشكل المناسب، مما يؤدى إلى تكوين قيادات مستقبلية تساهم فى بناء وتنمية المجتمع من كافة جوانبه.

الموضوع الثالث: العناصر الأساسية لعملية الاتصال في مجال رعاية الشباب:

الإدارة الناجحة فى أى مؤسسة أو منشأة أو مركز للرعاية لا يمكن أن تحقق أهدافها دون توفر عناصر أساسية من أهمها الاتصال كعملية لها أهمية فى مجالات العمل المختلفة، وتتضمن عملية الاتصال فى مجال رعاية الشباب العناصر الآتية:

العنصر الأول : الأهداف المحددة التى تسعى إلى تحقيقها بين خلال عملية الاتصال مراحلها المختلفة.

العنصر الثاني : الموضوعات التى يجب أن تتضمنها عملية الاتصال طبقاً للأهداف وكذلك تمشياً مع الفئات العمرية التى تتعامل معها.

العنصر الثالث : المرسل الذى يهتم بعملية الاتصال ويعد الرسالة بالطريقة المناسبة ويحقق أهداف الاتصال كما هو مخطط ومحدد له.

العنصر الرابع : الرسالة التى ترغب فى توصيلها إلى الشباب وقد يكون مضمون الرسالة فى أحد الجوانب الآتية:

١ – التوعية.

٢ – اكتساب المعرفة والحصول على المعلومات.

٣ – التدريب على المهارات بأنواعها.

٤ – توجيهها لحل بعض المشكلات.

٥ – ممارسات لشغل وقت الفراغ.

٦ – تنويها تنبيهات بخصوص بعض المخاطر والموضوعات.

العنصر الخامس : الوسيلة التى تستخدم لنقل الرسالة وتوصيلها إلى المستقبل وقد تكون الوسيلة أحد الوسائل الآتية:

١ – الاجتماعات والمناقشات.

٢ – الندوات والمناظرات.

٣ – الأفلام السينمائية بأنواعها المختلفة.

٤ – الكتيبات والنشرات كوسائل مطبوعة.

٥ – الملصقات خاصة فى مجال التوعية الخاصة بموضوع معين.

٦ – الحوار الهادف البناء الذى يحقق التفاهم والوضوح.

٧ – التليفزيون والإذاعة كوسائل منتشرة فى ربوع المجتمع.

العنصر السادس : ا لسمتقبل للرسالة الخاصة بعملية الاتصال والمستقبل مسئول عن استقبال الرسالة كما هى والاستفسار عن أى مكونات غير واضحة، وكذلك يسعى المستقبل إلى تنفيذ الرسالة كما هى ويمكن أن يكون المستقبل وحدة من الوحدات الإنسانية الآتية:

١ – الشباب فى مؤسسة خاصة بهم.

٢ – المسئولين عن مراكز الشباب.

٣ – رؤساء قطاعات الشباب بالمراكز.

٤ – المسئولون عن الأنشطة النوعية كالرياطية، الفنون، النشاط الثقافى، النشاط الاجتماعى وغيره.

٥ – المؤسسات المتخصصة فى رعاية الشباب كالأندية والمراكز، والمكاتب على اختلاف أنواعها.

العنصر السابع : التغذية الراجعة والمقصود بها رد فعل المستقبل على الرسالة التى تم استلامها وقد يكون رد الفعل فى شكل من الأشكال الآتية:

الشكل الأول : المناقشات وطرق الأسئلة

الشكل الثاني : الخطابات المتبادلة.

الشكل الثالث : الإعلانات واللافتات.

الشكل الرابع : المجلات الدورية.

الشكل الخامس : المجلات المتخصصة مثل مجلة علم النفس وكذلك مجلة الخدمة الاجتماعية التى يهتم بها كل فرد يعيش فى المجتمع.

الموضوع الرابع : أهمية عملية الاتصال في مؤسسات رعاية الشباب:

عملية الاتصال عملية هامة فى كافة المجالات ومن بينها مجال رعاية الشباب بالمؤسسات المختلفة نظراً لأن عملية الاتصال تجمع بين كافة التخصصات، كما أنها توجه نحو تفعيل البرامج والأنشطة التى تقدمها تلك المؤسسات بالإضافة إلى أنها عملية توجه إلى الشباب كعنصر أساسى فى تلك العملية ويمكن أن نوضح أهمية تلك العملية فى بعض المؤسسات التى تعمل فى مجال رعاية الشباب على النحو التالى:

أولاً : مراكز الشباب:

الاتصال بمراكز الشباب: مراكز الشباب هى تنظيمات ومؤسسات تكونت بهدف تقديم البرامج والأنشطة الثقافية، الفنية، الرياضية، والاجتماعية المختلفة من أجل إعداد الشباب من كافة الجوانب والمساهمة فى مشاركة البيئة فى مواجهة مشكلاتها واستثمار إمكانياتها بما يفيد الشباب والمجتمع ولذلك ارتبطت تلك المراكز بالتنظيمات الآتية:

١ – مجلس الإدارة الذى يتكون من القيادات وأبناء المجتمع ويصبح هو المسئول عن إدارة كافة جوانب الأنشطة والبرامج بمراكز الشباب.

٢ – القطاعات والإدارات المختلفة بمركز الشباب وأهمها:

أ – النشاط الرياضى.

ب – النشاط الثقافى.

ج – النشاط الفنى.

د – النشاط الاجتماعى.

هـ – خدمة البيئة والمجتمع.

و – التدريب على الكومبيوتر.

ز – أنشطة الطلائع المختلفة.

٣ – اللجان المتعددة الموجودة فى كل قطاع والتى يشترك فيها الشباب سواء من حيث التنظيم، وكذلك من حيث ممارسة الأنشطة على اختلاف أنواعها وهذه اللجان تهدف إلى تأكيد إتاحة الفرص المناسبة لكى يشترك الشباب فى تصميم وتنفيذ البرامج والخطط المختلفة.

٤ – المشروعات النوعية وهى تلك المشروعات التى تتكو ن بهدف معين ومتطور مثل مشروع تدريب الشباب على استخدام الكومبيوتر أو مشروع خاص بالتدريب على المهارات الحرفية، مشروع خدمة البيئة والمجتمع مثل المشاركة فى التوعية الصحية لأبناء المجتمع.

٥ – التنظيم المهنى والفنى الذى يعمل بمركز الشباب حيث يعمل فى المركز التخصصات الآتية:

أ – الأخصائيون الاجتماعيون وقد يكون مديراً للمركز.

ب – المشرفون الرياضيون.

ج – المشرفون الفنيون فى الأنشطة المختلفة كالفنون التشكيلية أو الفنون الشعبية.

د – المدربون فى بعض الأنشطة التخصصية كالمدرب على الكومبيوتر والمدرب على المهارات الحرفية.

هـ – الإداريون فى الأقسام المختلفة.

ز – عمال الخدمات العامة.

ويعمل البعض طول الوقت، وقد يعمل بعضاً منهم بعض الوقت حسب الإحتياجات اللازمة فى هذا المجال.

ويمكن إضافة تخصصات أخرى غير التخصصت السابقة طبقاً لنوع البرامج والأنشطة التى يمارسـهـا شـبـاب المركـز، بالإضـافـة إلى أن هناك بعض التخصصات قد توجد فى بيئة معينة ولا توجد فى بيئة أخرى، وذلك يرجع إلى طبيعة الممارسة المهنية والعمل الخاصة بالعمل مع الشباب فى تلك المنطقة.

وترجع أهمية عملية الاتصال فى مراكز الشباب المنتشرة فى ربوع المجتمع سواء المناطق الحضرية، الريفية، المناطق الجديدة، إلى الجوانب الآتية على النحو التالى:

١ - ترجع أهمية عملية الاتصال أن مراكز الشباب تنتكون من عضوية الشباب الذى يقيم فى المنطقة السكنية التى توجد بها المركز وبالتالى لابد أن يتم الاتصال بهؤلاء الشباب للتعرف على أهداف المركز وأنشطته وبرامجه المختلفة، وكذلك تعرف المركز على إحتياجات الشباب المختلفة.

٢ - الاتصال له أهمية عن طريق مراكز الشباب لأنه يساهم فى اكتشاف القدرات والإمكانيات والموارد الممكنة بالبيئ ة مما يؤدى إلى تدعيم دور المركز وقيامه بالبرامج المختلفة فقد يقوم المركز إلى التطوع فى مشروعات خدمة البيئة، وبالتالى يتقدم البعض للمشاركة بناء على معرفة موارد وإمكانيات لديهم فى هذا المجال.

٣ - عملية الاتصال تساهم فى تدعيم الأدوار التى تؤديها المركز بشكل واضح من حيث أن الاتصال يهدف إلى الإعلام عن المشروعات والبرامج والأنشطة التى يقدمها المركز، كذلك الأدوار التى يسعى إلى القيام بها من خلال التعاون مع المؤسسات المختلفة الموجودة فى المجتمع.

٤ - ترجع أهمية عملية الاتصال بمراكز الشباب إلى أن برامج وأنشطة مراكز الشباب تصمم فى ضوء إحتياجات الشباب والبيئة التى يوجد بها المركز كذلك هناك أهداف استراتيجية لابد الارتباط بها وبالتالى لابد من القيام بالاتصال الناجح مع البيئة وكذلك اتصال القيادات المجتمعية وأبناء المجتمع من الشباب بالمراكز لعرض تلك الإحتياجات وتقديم الرغبة فى كيفية مواجهتها بقدر الإمكان.

٥ – عملية الاتصال هامة بمراكز الشباب من حيث القيام بالتقويم المرحلة والنهائى فى البرامج والأنشطة والمشروعات التى تقوم بها المراكز وبالتالى يصعب القيام بذلك دون القيام بعملية الاتصال والتعرف على الآراء والمقترحات سواء من الأعضاء أو من الذين يتعاملون مع المراكز.

ثانياً : أندية الطلائع:

الطلائع هى الفئة العمرية التى تصل حتى بداية التعليم الثانوى أو ما يعادله طبقاً للمرحلة العمرية، وهذه الفئة العمرية تمارس أنشطتها وبرامجها فى نظام خاص بها وفى إطار المركز الذى تنتمى إليه وذلك نظراً لخصائص مرحلة العمر وطبقة السلوكيات التى يمكن أن يؤديها أبناء تلك المرحلة العمرية.

وتهدف عملية الاتصال مع تلك الفئة العمرية أو من خلال أندية الطلائع إلى الأهداف التالية:

الهدف الأول : مشروع وتوضيح أهداف تلك الأندية وبرامجها إلى الأسرة فى المجتمع وكذلك أبناء تلك المرحلة من أجل الإنضمام للمراكز وهم يدركون أهميتها وضرورة المشاركة فيها.

الهدف الثاني : تهدف عملية الاتصال فى مجال أندية الطلائع إلى دعوة المؤسسات التعليمية والاجتماعية للمشاركة مع مراكز الشباب فى دعم البرامج والمشروعات الخاصة بهم.

الهدف الثالث : تقديم الأبناء المتفوقين فى المجالات المختلفة كالأنشطة الرياضية، الأنشطة الثقافية، المهارات الفنية وغيرها تقديم إلى المجتمع للاستفادة بهم فى مؤسساتهم التعليمية أو فى المجالات التى يمكن مشاركتهم فيها، ولذلك لا يمكن أن نحقق ذلك دون القيام بعملية الاتصال.

الهدف الرابع : تهدف عملية الاتصال فى مجال الطلائع إلى توجيه الأبناء إلى نوعية الأنشطة والمجالات المناسبة لهم من كافة الجوانب التى يمكن أن يستفيد منها والشكل المناسب.

الهدف الخامس : تهدف عملية الاتصال مع الطلائع إلى تنمية خبراتهم ومعارفهم ومهاراتهم من خلال إتاحة الفرص المناسب لتبادل الخبرات والمعارف مع أبناء مؤسسات المجتمع الأخرى وكذلك قيام المؤسسات بالتعاون مع أندية الطلائع تدعيماً للدور الذى تقدم به فى المجتمع.

ثالثاً : أندية التطوع بمراكز الشباب:

اهتمت وزارة الشباب بأندية التطوع كمؤسسة خاصة بتكوين مجموعات متطوعة يتم تدريبها وممارستها على أنشطة التطوع فى المجتمع المحلى والقومى وانتشرت تلك الأندية فى كافة ربوع المجتمع من أجل تكوين الاتجاهات نحو أهمية التطوع، والعمل على إكساب تخصصية فى مجالات نوعية معينة.

ويمكن أن نحدد أهمية عملية الاتصال فى أندية التطوع التابعة لوزارة الشباب على النحو التالى:

١ - تهدف عملية الاتصال فى أندية التطوع إلى إيضاح المضمون النفسى والاجتماعى لعملية التطوع وأهميتها فى حياة الإنسان والمجتمع.

٢ - تتضح أهمية الاتصال من حيث أنها توضح أهداف تلك الأندية (أندية التطوع) للمجتمع وشرح كافة الأنشطة والبرامج الخاصة به.

٣ - عملية الاتصال هامة فى مجال التطوع من خلال الأندية المتخصصة به وذلك لأن الأندية تتكون من قاعدة كبيرة من المتطوعين.

وهؤلاء المتطوعين يمكن الحصول عليهم خلال عمليات الاتصال مؤسسات ومجالات المجتمع المختلفة.

٤ - يتطلب تطوير أندية التطوع من مختلف الجوانب إلى إعلام المجتمع بأدوارها والمشروعات التى تهتم بها وإمكانية مشاركة الأعضاء فى مجالات تطوعية بالمجتمع وبالتالى لابد من الاتصال باملجتمع سواء عن طريق أسر المتطوعين، المؤسسات التعليمية، المؤسسات والمجتمعات الأهلية أو مؤسسات المجتمع المدعى بصفة عامة.

٥ - عملية الاتصال لها أهمية بأندية التطوع من حيث جذب الذين يقدمون إمكانياتهم ومواردهم وخبراتهم لأن العمل الأساسى بتلك الأندية يقوم على مضمون التطوع وممارسته بالشكل الإيجابى بالمجتمع.

الموضوع الخامس : أهم وسائل الاتصال التي يمكن استخدامها في مجال رعاية الشباب:

تعددت وسائل الاتصال التى يمكن استخدامها فى مجال رعاية الشباب ولكنه يفضل استخدام الوسيلة التى تؤثر فى حواس الإنسان مباشرة وكذلك الوسيلة التي يمكن أن تحقق التعديل والتغيير المرغوب فى سلوك الإنسان وأدواره التى يقوم بها ما يتناسب مع الأهداف الأساسية التى تسعى إلى تحقيقها من خلال عملية الاتصال.

وفيما يلى أهم الوسائل التى يمكن استخدامها فى مجال رعاية الشباب:

الوسيلة الأولي المقابلات المباشرة:

هى المواجهة الهادفة المباشرة بين طرفين أحدهما الأخصائى الاجتماعى أو المرسل فى عملية الاتصال المرتبطة بالمستقبل وقد يكون أحد الشباب أو مجموعة من الشباب والمقابلات وسيلة هامة لأنها تحقق الجوانب الآتية:

١ - تحقق المقابلات التفاعل المشترك والمباشر بين المسئولين والشباب فى مجال رعاية الشباب.

٢ - المقابلات تؤكد مدة فعالية موضوع الرسالة الاتصالية فى المستقبل من خلال مظاهر واقعية ملموسة.

٣ - المقابلات تتيح الفرص المناسبة لكى يتعرض فى كل طرف على الآخر مما يساهم فى تبادل الفكر والرأى والتضامن معاً فى مواجهة المواقف والمشكلات.

٤ - المقابلات تؤكد للمستقبل الاهتمام بما يتطلبه من رغبات وأنشطة وبرامج مختلفة وعرض الاحتياجات بالطرق المناسبة.

٥ – المقابلات تتيح الفرصة المناسبة لاكتشاف القدرات والإمكانيات وكذلك كيفية توظيفها بما يتناسب مع موضوعات الاتصال وأهدافه.

الوسيلة الثانية : الإجتماعات الدورية:

الاجتماعات وسيلة مشتركة فى معظم المؤسسات والمراكز حيث أنها تجمع بين مجموعة كبيرة من المهتمين وبالعمل وكذلك الراغبين فى مناقشة وعرض الأفكار والآراء المرتبطة بالبرامج والأنشطة المختلفة والاجتماعات وسيلة هادفة نحو إنجاز العمل أو محاولة إزالة أى صعوبات أو معوقات لها تأثيرها على استمرارية العمل وإنجازه بالشكل المناسب.

وأهمية الاجتماعات كوسيلة اتصال فى مجال رعاية الشباب تتضح كما يلى:

١ – الاجمتاعات عامل مدعم ومشجع لجهد والشباب التى يهتم عرضها خلال الاجتماعات أمام مجموعة من المهتمين أو المسئولين أو الشباب مما يشجع الشباب على تقديم مثل هذه الأعمال والبرامج.

٢ – الاجتماعات يتيح الفرصة لتنظيم العمل ووضع النظام الذى يتفق عليه الحاضرين فى الاجتماع وبالتالى تصبح الاجتماعات وسيلة إعلامية لما يتم الإتفاق عليه.

٣ – الاجتماعات تؤكد أهمية الموضوعات والأنشطة التى يتم مناقشتها وبالتالى يشعر الفرد الذى يحضر الاجتماعات أن هناك ضرورة لمشاركته فى تلك الاجتماعات.

٤ – الاجتماعات توفر الوقت والجهد الذى يمكن أن يبذل لو استخدمت المقابلات الفردية أو وسائل أخرى قد لا تحقق ما يمكن أن يتحقق خلال الاجتماعات.

٥ – الاجتماعات الدورية يحقق النمو الواضح للروح المعنوية بين المشتركين فى الاجتماعات، كذلك فإن تبادل الآراء والأفكار وتحليلها يمكن أن يساهم فى دفع الأعضاء إلى عرض وتقديم ما لديهم من خبرات وأفكار تساهم فى تطوير العمل وتنميته.

الوسيلة الثالثة : الأفلام السينمائية كوسيلة اتصال:

تعد الأفلام السينمائية وسيلة هامة من وسائل الاتصال لأنها تجمع بين الجوانب السمعية والبصرية فى أى واحد بالإضافة إلى أنها وسيلة جاذبة من حيث شكلها ومضمونها بالصورة الواضحة عند استخدامها خلال عملية الاتصال الخاصة بمجال رعاية الشباب.

ويمكن أن نوضح أهمية الأفلام السينمائية فى مجال رعاية الشباب على النحو التالى:

١ - الأفلام السينمائية وسيلة هامة لأنها يمكن أن تجذب انتباه الشباب نحو الموضوعات التى تتضمنها ثم تحقق بعدها الهدف من مشاهدة تلك الأفلام مثل استخدام الأفلام فى الوقاية من التدخين.

٢ - الأفلام السينمائية وسيلة مرغوبة تشغل الوقت الخاص الشباب بما يفيد الشباب فى موضوعات خاصة بالتوعية والتثقيف العام والخاص بموضوعات معينة مثل الموضوعات الصحية والاجتماعية.

٣ - الأفلام السينمائية تعرض الواقع الفعلى للشباب مثل عرض وحرب أكتوبر، عرض إنجازات مشروع توشكى وبالتالى يستطيع الشباب أن يتابع ما يتم إنجازه ويتعرف على الأدوار التى يقوم بها المسئولون والقادة فى المجتمع.

٤ - الأفلام السينمائية كوسيلة اتصال يمكن استخدامها فى العملية التعليمية ولذلك يمكن أن يكتسب الشباب المعرفة اللازمة والحقائق الأساسية بالإضافة إلى اكتساب خبرات لها أهمية فى حياة الإنسان.

٥ - الأفلام السينمائية هامة لأنها يمكن أن نختار الفيلم المناسب بين مجموعة أفلام مختلفة وبالتالى فإن عملية الاختيار ممكنة، وبالتالى سوف تحصل على الفيلم المناسب لموضوعات الاتصال المختلفة وقد لا نستطيع أن نحقق ذلك فى الوسائل الأخرى نظراً لمكونات كل وسيلة وطبيعة استخدامها فى عملية الاتصال.

الوسيلة الرابعة : المطبوعات كوسيلة اتصال:

المطبوعات وسيلة هامة فى الأوساط والمجالات الخاصة بالأفراد الذين حصلوا على مستويات معينة من الثقافة والعلم حتى يستطيعوا قراءة مضمون تلك المطبوعات وفهم مضمونها والاستفادة من مكوناتها بما يحقق الهدف منها ومختلف المطبوعات. ويمكن أن تأخذ أحد الأشكال الآتية فى مجال رعاية الشباب كما يلى:

١ – النشرات الدورية.

٢ – الكتيبات.

٣ – المراسلات والخطابات.

٤ – المجلات الموسمية.

٥ – المجلات الدورية مثل المجلات الأسبوعية.

٦ – الإعلانات المكتوبة.

٧ – الوثائق والمستندات المكتوبة.

٨ – التقارير بأنواعها.

وتستخدم معظم تلك المطبوعات فى مجال رعاية الشباب خاصة فى الموضوعات التى يصعب فيها استخدام وسائل أخرى كالمقابلة وعقد الاجتماعات وأهم الموضوعات التى يمكن استخدام المطبوعات السابقة فيها هى كما يلى:

١ – الدعوة الاجتماعات على اختلاف أنواعها عن طريق المراسلات، الإعلانات.

٢ – شرح أهداف وأنشطة المركز عن طريق المكتبات.

٣ – شرح لائحة المركز وما تشمله من شروط العضوية والمشاركة فى اللجان المختلفة استخدام الكتيبات والنشرات.

٤ – استخدام التقارير عند عرض إنجازات المركز وشرح مدى تحقيقه للأهداف التى تكون من أجلها.

الوسيلة الخامسة : استخدام الملصقات كوسيلة للاتصال في مجال رعاية الشباب:

الملصقات عبارة عن إعلانات مصورة وموضحة لموضوعات لها أهمية فى حياة الشباب، كما أنها وسيلة تستخدم مع أعداد كبيرة من الشباب حيث أنها توضع فى مكان يمكن الوصول إليه ويمكن الإطلاع معه عن مضمون الملصقات التى وضعت والملصقات سلاح ذو حدين فقد توضع مضمون ما تهدف إليه، أو أنها قد لا توضع هذه المضمون بل قد يتأثر بعض الأفراد بطريقة غير إيجابية أحياناً تعرض بعض الملصقات كيفية حياة المدمنين وتعاطيهم المخدرات بهدف الهروب منها والوقاية من آثارها ولكن من يشاهدها قد يذكرون كيفية التعاطى ونتيجة إلى تقليد هذا العمل، كما قد يشاهد بعض الأطفال أفلام ارتكاب الجرائم نتيجة إلى إرتكاب نفس الجرائم . وفى إطار ذلك نضع بعض الشروط التى يجب أن تساهم فى استخدام الملصقات فى مجال رعاية الشباب كما يلى :

١ – من الضرورى أن يكون الهدف الأساسى من الملصقات واضحاً محدداً.

٢ – ضرورة التناسب بين الجوانب الفنية والثقافية فى الملصقات بمعنى توظيف تلك الجوانب بما يتمشى مع أهداف استخدام الملصقات.

٣ – وضع الملصقات فى أماكن لها أهمية عند الشباب، وقد يكون ذلك فى مدخل المركز أو فى حجرة الاجتماعات، أو فى مدخل مكان خاص بالتدريب.

٤ – وضع كلمات بسيطة معبرة عن الصور والأشكال الموجودة عن الملصقات بشرط أن لا تغطى على مضمون الملصقات الخاص بالتوعية والحصول على المعلومات اللازمة.

٥ – ضرورة أن تكون الصور المستخدمة مرتبطة بالبيئة يؤكد ذلك عرض الوقائع المختلفة حتى تتمشى مع الأهداف الخاصة باستخدام تلك الملصقات ولذلك نفضل عدم استخدام أشكال أو صور من بيئات أخرى قد لا تعبر عن الواقع.

الموضوع السادس : أشكال خاصة باستخدام وسائل الاتصال في مجال رعاية الشباب:

الشكل الأول : المقابلات:من أمثيلتها :

١- مقابلات الاعضاء الجدد.

٢- مقابلات الأعضاء الذين يواجهون صعوبة فى التكيف

مقابلات لعدة أفراد مع المرسل:

وهى مقابلات أعضاء اللجان، وكذلك مقابلات بعض الجماعات الفرعية الذين يؤثرون فى استقرار ممارسة الأنشطة والاستفادة منها.

الشكل الثاني : عائد الاجتماع

هو الناتج النهائى لعقد الاجتماع ووضوح المؤشرات الخاصة بذلك مثل زيادة معدل انتظام العضوية

الشكل الثالث : الأفلام السينمائية

أمثلة الأفلام كالأفلام الخاصة بالشخصيات الوطنية والأفلام الموضحة لكيفية إعداد المشروعات الصغيرة

الشكل الرابع : استخدام المطبوعات

مثل المطبوعات الخاصة بمكافحة الأدمان، والمطبوعات الخاصة بمواجهة انفلونزا الخنازير التى تعدها وزارة الصحة.

الشكل الخامس : استخدام الملصقات

تنوعت الملسقات مثل الماصقات الخاصة بمكافحة تلوث البيئة ومواجهه مرض الدرن والتعاون بين المؤسسات لرعاية أطفال بلا مأوى.

ملصقات تستخدم في عملية الاتصال في مجال رعاية الشباب:

الملصق الأول	الملصق للتوعية للمحافظة على البيئة
الملصق الثاني	الملصق خاص بالامتناع عن السجائر وتدخينها

المجال الرابع : الاتصال في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة:

يعد الاتصال فى مجال ذوى الاحتياجات الخاصة من الميادين الهامة التى يجب الاهتمام بها وذلك نظراً لأن ذوى الاحتياجات الخاصة يرتبطون بجوانب نفسية، اجتماعية، صحية واقتصادية، ومهنية مما يتطلب ضرورة القيام بعملية الاتصال في مواقف متعددة ومع فئات مختلفة حرصاً على تحقيق الأهداف التى نسعى إليها والتى نركز أهمها فيما يلى:

الموضوع الأول : أهداف عملية الاتصال:

١ - توفير المعلومات والحقائق الصحيحة والواقعية عن ذوى الاحتياجات الخاصة من مختلف الجوانب.

٢ - المساهمة فى توعية الأسرة والمجتمع من حيث تطور النظرة الصحيحة لذوى الاحتياجات الخاصة من حيث أن هؤلاء يتميزون بقدرات محددة ويمكن استخدامها بقدر الإمكان بناء على التوجيه والتدريب والتنمية المناسبة لهؤلاء.

٣ - تهتم عمليات الاتصال بالمساهمة فى مواجهة المشكلات والمواقف الصعبة التى قد تواجه ذوى الاحتياجات الخاصة على اختلاف أنواعهم ومثالاً لذلك عدم رغبة بعض أصحاب الأعمال فى قبول ذوى الاحتياجات الخاصة للعمل فى مؤسساتهم أو مصانعهم مما يؤثر فى شخصية ذوى الاحتياجات الخاصة.

٤ - تهتم عملية الاتصال بمساعدة الأسرة فى توجيهها نحو كيفية التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة وما هى أهم الخدمات والبرامج التى يمكن الاستفادة بها فى هذا المجال.

٥ - عملية الاتصال تهتم بذوى الاحتياجات الخاصة فى بعض الفئات كمستقبل لعملية الاتصال من أجل تدريبه أو توجيهه إلى بعض البرامج والخدمات مثل توعية بعض حالات الإعاقة الجسمية، أو توعية الصم والبكم من خلال برامج تليفزيونية مختلفة وغيرهم من الفئات الأخرى.

٦ – توجه بعض عمليات الاتصال نحو المجتمع بصفة عامة من خلال وسائل الإعلام لتوفير بعض الخدمات، وتسهيل حصولهم على بعض البرامج التى تساهم فى تخفيف بعض المشكلات التى تشكل صعوبات ومواقف صعبة فى حياة المعاقين بصفة عامة مثل البرامج التى توجه عن طريق الإذاعة، التليفزيون، الصحف على اختلاف أنواعها وذلك بهدف تعديل الاتجاهات وتنمية الخبرات الصحيحة لمن يتعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة وفى إطار ما سبق نلاحظ أن الأهداف الأساسية لعملية الاتصال ارتبطت بالوحدات الأساسية الآتية:

١ – المعاقون على اختلاف أنواعهم.

٢ – الأسر التى تهتم بالأبناء ذوى الاحتياجات الخاصة.

٣ – المؤسسة العاملة فى مجال ذوى الاحتياجات الخاصة.

٤ – الأخصائيون الاجتماعيون الذين يهتمون بذوى الاحتياجات الخاصة ويتعاملون معهم حيث أنهم من الفئات المهنية كبيرة العدد والتى لها دور هام فى رعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة.

٥ – الإعلاميون على اختلاف تخصصاتهم والذين يقومون بأدوار هامة فى توعية المجتمع أو تقديم المعلومات والحقائق الصحيحة عن مجال ذوى الاحتياجات الخاصة.

ويمكن إضافة الفئات المختلفة سواء الطبية، التربوية، الاجتماعية والمهنية التى لها دور أساسى فى برامج وخدمات الرعاية والتأهيل فى مختلف المؤسسات المتخصصة فى رعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة.

ولا شك أن التطور الهائل فى برامج وأنشطة ذوى الاحتياجات الخاصة يمكن أن يضيف فئات أخرى لها أهمية فى عملية الاتصال أو فى متابعة ما يتم بخصوص رعاية هؤلاء المعاقين.

ويمكن أن نوضح أهم الخدمات والبرامج التى يجب توفيرها لذوى الاحتياجات الخاصة فى مجالات رعايتهم من مختلف الجوانب ونذكر أهم تلك الخدمات والبرامج كما يلى.

الموضوع الثاني: خدمات وبرامج ذوي الاحتياجات الخاصة:

١ – الخدمات الصحية والطبية المتخصصة لبعض قبل العلاج الطبيعي.

٢ – الخدمات المهنية المتخصصة لبعض الفئات مثل التدريب المهنى على أعمال النجارة والبلاستيك.

٣ – الخدمات التعليمية مثل فصول التربية الخاصة لبعض حالات الإعاقة الذهنية.

٤ – الخدمات الرياضية لبعض الفئات التى تستطيع المشاركة فى الأنشطة الرياضية.

٥ – برامج تثقيفيو للأسر حول حالات ذوى الاحتياجات الخاصة وكيفية التعامل معها.

٦ – برامج التوعية المجتمعية التى توجه المجتمع نحو كيفية التعامل والتعاون مع فريق العمل الذى يمارس أدواره فى مجالات ذوى الاحتياجات الخاصة.

٧ – برامج تدريب المتطوعين الذين يرغبون العمل والتطوع فى مؤسسات ذوى الاحتياجات الخاصة.

٨ – برامج تدريب أفراد الأسرة التى لديها أفراد من ذوى الاحتياجات الخاصة ويتطلب الأمر ضرورة إعداد أفراد الأسرة لكيفية المشاركة فى تدريب ذوى الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم فى مواجهة مشكلاتهم بقدر الإمكان.

٩ – برامج المشاركة بين المؤسسات التى تشترك معاً.

الموضوع الثالث: أنواع المعاقون ذوي الاحتياجات الخاصة:

تعددت أنواع ذوى الاحتياجات الخاصة ولكننا نضع بعض تلك الأنواع تحديداً للأنواع التى يجب القيام بعملية الاتصال معها بقدر الإمكان ومن أمثلة هؤلاء:

١ – المعاقون حسياً مثل الصم والبكم، المكفوفين وغيرهم.

٢ – المعاقون ذهنياً خاصة فى مستويات معينة مثل المستوى البسيط.

٣ – المعاقون بدنيا أى الذين يصابون بحالات العجز الجسمى مثل حالات الإصابات الجسمية، وتشوه بعض أجزاء الجسم نتيجة حالات الولادة الخلقية وغيرها مثل تلك الحالات.

٤ – المعاقون الذين ارتبطوا بمشكلات التخاطب وصعوبة التحدث مثل حالات التلعثم، اللجلجة، والتردد فى الحديث.

٥ – المعاقون المصابون بالأمراض العقلية، والأمراض النفسية مثل الشيزوفرينيا، حالات الاكتئاب، وحالات إنفصام الشخصية وغيرها.

٦ – المعاقون بسبب تعاطى المخدرات وإدمانها وإصاباتهم بحالات الاضطراب النفسى والعصبى ويصبحون غير قادرين على مزاولة حياتهم اليومية.

٧ – المعاقون اجتماعياً بمعنى أنهم لا يتعاملون مع الآخرين بشكل سوى ويهربون من الواقع وينسحبون بسبب اضطرابات خاصة بحياتهم مثل حالات التفكك الاجتماعى والاضطراب السلوكى.

الموضوع الرابع: العناصر الأساسية في عملية الاتصال في مجال العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

تتضمن عملية الاتصال فى العمل مع ذوى الاحتياجات الخاصة عناصر أساسية تهدف إلى تحقيق الاتصال الناجح الذى يرتبط بالأهداف الأساسية فى رعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة على اختلاف فئاتهم النوعية.

ونعرض لأهم العناصر الأساسية فى هذا المجال على النحو التالى:

العنصر الأول: المرسل:

يتنوع المرسل طبقاً للفئة المستهدفة وتمشياً مع الرسالة التى نسعى إلى توصيلها بالشكل المناسب ولكن من أهم الشخصيات التى يمكن أن تقوم بدور المرسل فى هذا المجال ما يلى:

١ – الخبراء فى مجال ذوى الاحتياجات الخاصة (الأطباء، المعلمين، المدربين المهنية وغيرها).

٢ – الخبراء فى تخصصات معينة كالخبراء فى مجال مشكلات التخاطب والخبراء فى استخدام لغة الإشارة وخبراء تعليم المعاقين ذهنياً.

٣ – المدربون لبعض البرامج التدريبية التى يجب أن يحصل عليها ذوى الاحتياجات الخاصة مثل مجال التدريب المهنى، مجال الأشغال الفنية واليدوية وغيرها.

٤ – المديرون بالمؤسسات المتخصصة فى رعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة من حيث أنهم يرغبون فى شرح المعلومات والنظم الخاصة بالعمل وكيفية الحصول على الخدمات المرتبطة بهذا المجال.

٥ – الإعلاميون المتخصصون فى برامج وخدمات تتعلق برعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة فى الأجهزة والمؤسسات المختلفة.

٦ – أولياء الأمور الذين يرغبون فى تقديم رسالة تتضمن رغباتهم فى الحصول على بعض الخدمات أو شرح خبراتهم فى التعامل مع ذوى الإحتياجات الخاصة أى أن أولياء الأمور يرسلون رسائل لها أهمية واضحة فى مجال ذوى الاحتياجات الخاصة.

وبالتالى يصبح أولياء الأمور مرسل يقوم بتقديم رسائل هامة فى مجال رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.

ومن الضرورى مراعاة أن المرسل فى مجال ذوى الاحتياجات الخاصة قد يختلف من موقف لموقف آخر، وكذلك طبقاً للأهداف التى نسعى إليها من خلال عملية الاتصال.

ومن الضرورى للمرسل أن يراعى الجوانب الآتية:

١ – الدراسة الدقيقة لطبيعة وخصائص ومشكلات ذوى الاحتياجات الخاصة وأهم البرامج والخدمات التى تقدم لهم.

٢ – التعرف على كافة المجهودات الخاصة بذوى الاحتياجات الخاصة سواء كانت حكومية أم أهلية أو مشتركة حتى يمكن الاستعانة بها عند الضرورة.

٣ - يراعى المرسل اختيار الجوانب التى يسهل توفيرها والممارسة الدقيقة فى إطارها بقدر الإمكان.

٤ - ضرورة توفر المهارات اللازمة الخاصة بكيفية إعداد الرسائل وتوصيلها أو نقلها للأطراف المستهدفة.

٥ - من الضرورى أن المرسل يختار الأساليب المناسبة لنوع الفئات التى يتعامل معها وطبيعة الشخصية التى يتميزون بها.

٦ - المرسل يستخدم الوسائل المناسبة المتعددة فهناك الوسائل التى تخاطب الحواس، والوسائل التى توجه نحو العمليات العقلية كالإدراك، الحفظ، الاسترجاع وغيرها وبالتالى من الضرورى أن يتوفر لدى المرسل وسائل تم تدريبه عليها لاستخدامها خلال عمله مع ذوى الاحتياجات الخاصة.

العنصر الثاني: الرسالة في عملية الاتصال في مجال العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة:

تمثل الرسالة فى عملية الاتصال ركيزة أساسية تستند عليها عملية الاتصال وتعد هى المضمون الأساسى سواء العلمى، المهنى، السيكولوجى، والاجتماعى الذى نرغب نقله أو توصيله إلى المستقبل.

ويمكن أن تتضمن الرسالة الموضوعات الآتية:

١ - الموضوعات الخاصة بتعريف المعاقين أو ذوى الاحتياجات الخاصة إلى الطرف الآخر أو إلى المستقبل الذى نرى من الضرورة تعريفه بتلك الفئات وخصائصهم وأهم مشكلاتهم التى يواجهونها.

٢ - الموضوعات المرتبطة بجوانب تخصصية معينة يرتبط بها ذوى الاحتياجات الخاصة أو من الضرورى التركيز عليها مثل مشكلات الأطفال الذين يعانون التوحد، والمشكلات التى يعانى منها من يواجه مشكلات التخاطب والكلام عند بعض الفئات.

٣ - الموضوعات التى تتضمن بعض الممارسات اللازمة لرعاية ذوى الاحتياجات الخاصة سواء كانت للمعاقين، أو المدربين، أو لأفراد الأسرة الذين يتعاملون مع ذوى الاحتياجات الخاصة.

٤ – الموضوعات التى تتعلق بعمليات التأهيل للأفراد والذين قد توصلوا إلى مستوى مناسب للرعاية ويحتاجون إلى جوانب تأهيلية كالجوانب المهنية، الجوانب النفسية، الجوانب الطبية والصحية.

٥ – الموضوعات التى تتعلق بتوفير الاحتياجات الأساسية لذوى الاحتياجات الخاصة ومن أمثلتها:

* الاحتياجات البدنية مثل توفير الأجهزة التعويضية اللازمة واستخدامها.

* الاحتياجات التعليمية مثل توفير فرص التعليم.

* الاحتياجات السيكولوجية والاجتماعية ومساعدة المعاقين على الاندماج فى المجتمع.

* الاحتياجات المهنية مثل تأهيله مهنياً وارتباطه بمهنة معينة.

مصادر الحصول على مكونات رسائل الاتصال في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة:

تعددت المصادر التي يمكن الاستعانة بها لإعداد وتكوين الرسالة فى عملية الاتصال. ويمكن تحديد أهم تلك المصادر كما يلى:

المصدر الأول: التقارير التى يعدها الإخصائيين الاجتماعيين والنفسيين التى تعد بخصوص العمل مع ذوى الاحتياجات الخاصة فى مواقفهم المختلفة.

المصدر الثاني: الدراسات والبحوث العلمية الخاصة بحالات ومشكلات ذوى الاحتياجات الخاصة وما ينتج عنها من نتائج وموجهات جديدة خاصة بهذا العمل.

المصدر الثالث: الشكاوى وطلبات ذوى الاحتياجات الخاصة وأسرهم فيما يتعلق بالاحتياجات الأساسية وكيفية إشباعها بالطرق المناسبة.

المصدر الرابع: المراجع العلمية وما تحتويها من جوانب نظرية الخاصة ومراعاة الاحتياجات الواجبة.

المصدر الخامس: المؤتمرات والندوات وما يعرض فيها من موضوعات وآراء مختلفة خاصة بكيفية رعاية وحماية ذوى الاحتياجات الخاصة وتوفير الخدمات التى تتطلبها تحقيق الحياة المناسبة لهم.

المصدر السادس: الانترنت وما يقدمه من معلومات ومعارف وخبرات خاصة بتلك الفئات المعاقة، بالإضافة لتبادل المعارف والخبرات بين الجهات والمؤسسات والهيئات المختلفة فى مختلف المواقع والبلدان مما يساهم فى تكوين الموضوعات المتطورة التى يمكن أن تتضمنها الرسالة فى عملية الاتصال الخاصة بالعمل مع ذوى الاحتياجات الخاصة.

متي تقدم الرسالة الخاصة برعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة؟

تقدم الرسالة الخاصة برعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة فى المواقف والأحوال الآتية:

الموقف الأول: تقدم الرسالة عند توفر معلومات متطورة وحديثة خاصة بمساعدة ذوى الاحتياجات الخاصة خلال المواقف التى يمكن مواجهتها.

الموقف الثاني: تقدم الرسالة من خلال عملية الاتصال عند الرغبة فى تدريب أفراد الأسرة المشاركة فى مساعدة ورعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.

الموقف الثالث: تقديم الرسالة عند القيام بحملات التوعية الشاملة لأفراد المجتمع ومؤسساته فيما يتعلق برعاية ذوى الاحتياجات الخاصة.

الموقف الرابع: تقديم الرسالة عند قيام المعاقين وأسرهم بتقديم شكاوى بخصوص بعض المشكلات والاحتياجات التى لم يستطيعوا مواجهتها بالوسائل والأساليب المختلفة ويمكن من خلال توجيه الرسائل خلال عملية الاتصال مواجهة تلك الشكاوى وإيجاد الحلول المناسبة لها.

الموقف الخامس: تقديم الرسالة عند البحث عن الإمكانيات والموارد اللازمة لتحسين الخدمات والبرامج الخاصة برعاية أفضل لذوى الاحتياجات الخاصة.

الموقف السادس: تقديم الرسالة من أجل البحث عن المتطوعين اللازمين للمشاركة فى برامج وخدمات ذوى الاحتياجات الخاصة أو عند الإعلان عن إنشاء وتكوين مؤسسات وهيئات جديدة تتطلب التطوع للمشاركة فى تكوينها وإعدادها بالشكل المناسب.

العنصر الثالث: المستقبل في عملية الاتصال:

والرسالة هى المعلومات، الحقائق، المعارف، والخبرات التى يرسل المرسل ضرورة نقلها وإرسالها إلى طرف آخر يمثل ويعد المستقبل الذى يشكل عنصر أساسى في عملية الاتصال.

ويجب توفر شروط أساسية فى التعامل مع وحدة معينة تمثل المستقبل وأهم تلك الشروط ما يلى:

1 - ضرورة وجود ارتباط بين المستقبل فى مجالات ذوى الاحتياجات الخاصة وأهم تلك المجالات:

* الأسر التى لديها أحد الأبناء من ذوى الاحتياجات الخاصة.
* المتطوعون الذين يرغبون المشاركة فى جوانب التوعية والمشاركة الخاصة بمساعدة ذوى الاحتياجات الخاصة.
* الأخصائيون الاجتماعيون العاملون فى المؤسسات والمراكز والجمعيات الأهلية الخاصة ببرامج وخدمات ذوى الاحتياجات الخاصة.
* رؤساء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية التى تهتم ببرامج وخدمات ذوى الاحتياجات الخاصة أو الذين يتخصصون فى هذا المجال من أجل رفع قيمة البرامج والخدمات التى يقدمونها.
* الجماهير بصفة عامة الذين يفضل تعريفهم بطرق الوقاية وأساليب التعامل ودورهم فى رعاية ومساعدة ذوى الاحتياجات الخاصة وذلك من خلال رسائل التوعية العامة التى يمكن تقديمها من وقت لآخر.

* المدربون فى الأنشطة المختلفة التى تقدم لذوى الاحتياجات الخاصة. ومن أهم هذه المجالات للتدريب:

- المجال النفسى. - المجال التعليمى.
- المجال المهنى. - المجال الرياضى.
- المجال الطبى. - المجال الاجتماعى.

٢ - توفر المستويات الأساسية للتعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة أو امكانية توظيفها مما يحصلون عليه من رسائل اتصال فى خدمة الفئات من ذوى الاحتياجات الخاصة وتتركز تلك المستويات فى المستويات الثقافية، التعليمية، الصحية، النفسية حيث أن هناك بعض الفئات التى يصعب عليها رؤية ذوى الاحتياجات الخاصة أو التعامل معه.

٣ - من الشروط الهامة عند التعامل والرعاية لذوى الاحتياجات الخاصة ضرورة توفر الخبرات اللازمة فى استخدام بعض الأساليب لإشباع احتياجات تلك الفئات، كذلك فى دراسة مشكلاتهم بالشكل المناسب وكيفية مواجهتها.

٤ - ضرورة موافقة المستقبل على المشاركة والتعاون فى الجوانب التى تتطلبها برامج وخدمات ذوى الاحتياجات الخاصة حتى يمكن الاستفادة من الرسائل التى حصل عليها فى مساعدة تلك الفئات.

٥ - ضرورة تواجد المستقبل فى أماكن رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة والاستعداد للانتقال إلى أماكن تواجدهم أو التعاون مع أسرهم التى تواجه مشكلات معينة خاصة بكيفية رعاية المعاقين وتوفير سبل الحياة الأفضل لهم.

٦ - ضرورة اختيار المستقبل كوحدة مرتبطة برعاية ذوى الاحتياجات سواء كانت تلك الوحدات فى شكل من الأشكال الآتية:

* الفرد كوحدة.
* الجماعة كالأسرة.

* المؤسسة التى تهتم بمجالات ذوى الاحتياجات الخاصة.

* المجتمع بصفة عامة سواء كان فى منطقة معينة أو جميع السكان عامة طبقاً لموضوع الرسالة.

العنصر الرابع : الوسيلة الخاصة بعملية الاتصال في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة:

الوسيلة هي الأداة التي يستخدمها المرسل فى نقل الرسالة إلى المستقبل كطرف عنصر أساسي من عناصر عملية الاتصال ولذلك لابد من اختيار الوسيلة المناسبة التى يسهل الحصول عليها حتى يمكن استخدامها فى الوقت المناسب لتوصيل الرسالة التى نرغب نقلها أو توصيلها إلى المستقبل، وضرورة اختبار تلك الوسائل قبل استخدامها.

ويمكن تقسيم الوسائل التى يجب استخدامها فى عملية الاتصال الخاصة بذوى الاحتياجات على النحو التالى:

النوع الأول:

وسائل اتصال خاصة بتوفير المعلومات والحقائق الخاصة بذوى الاحتياجات الخاصة كالكتيبات، النشرات، المجلات، الإذاعة، التليفزيون.

النوع الثاني:

وسائل اتصال خاصة بالتدريب للأسرة، للعاملين والمتطوعين مثل المقابلات، الندوات، الأفلام، الكتيبات العلمية والمهنية.

النوع الثالث:

وسائل اتصال خاصة بالتوعية العامة نحو مساعدة ذوى الاحتياجات الخاصة مثل برامج الإذاعة، مقالات الجرائد، برامج التليفزيون، الملصقات، الاجتماعات العامة.

النوع الرابع:

وسائل اتصال خاصة ببعض الفئات من ذوى الاحتياجات الخاصة الذين يستطيعون استقبال الرسائل المختلفة وفهمها وإدراك معناها وإمكانية الاستفادة

منها مثل مشاهدة المعاقين جسمياً الأفلام، عقد مقابلات مع حالات المرضى النفسيين وغيرهم.

العنصر الخامس : الرموز ودلالاتها في عملية الاتصال:

تتضمن عملية الاتصال والرسالة التى يتضمنها رموز معينة لها دلالاتها فى عملية الاتصال ولابد من فك تلك الرموز ومعرفة المعانى التى تتضمنها حتى يمكن توصيل الرسالة بالأسلوب المناسب لها وقد تتضمن الرسالة الرموز الآتية:

١ - الرموز الخاصة بالمعانى الإنسانية التى يجب مراعاتها عند التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة.

٢ - الألفاظ المستخدمة والتى توفر حقائق لها أولويات ترتبط بموضوعات لها طابع خاص.

٣ - الموسيقى التى تكون مناخاً هادئاً يتطلب إتاحة الفرصة المناسبة للتفكير والإدراك المناسب لموضوع معين.

٤ - موجهات ضرورية فى عملية الاتصال من حيث ارتباطها بالأدوار التى يجب القيام بها، وكذلك السلوكيات التى يجب القيام بها.

٥ - المصطلحات العلمية والمهنية التى يتطلب الأمر ضرورة التعرف عليها واستخدامها الاستخدام المناسب، مثل المشاركة الوجدانية، التجاوب العقلى، التدخل المهنى.

٦ - الشعارات التى يمكن أن تصمم فى شكل أو رسم معين وكذلك عن طريق وضع صياغات معينة مثل متحدى الإعاقة التوظيف المناسب للقدرات المتبقية.

٧ - الإشارات التى تتضمن معارف خاصة بها ولكنها ترمز إلى جوانب علمية واضحة ومحددة مثل استخدام لغة الإشارة مع ذوى الاحتياجات الخاصة من الصم والبكم وكذلك استخدام الإشارات فى تعريف المجتمع بذوى الاحتياجات الخاصة مثل وضع علامات تميزهم على السيارات المستخدمة لهم حتى يمكن تسهيل المهمات التى يقومون بها أو الطريق الذى يسيرون فيه.

ما أهمية استخدام الرموز في عملية الاتصال الخاصة برعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة؟

تستخدم الرموز فى عملية الاتصال من تأجيل تحقيق أهداف لها أهمية للفرد والأسرة والمجتمع. ويمكن أن نحدد أهمية تلك الرموز فى الجوانب الآتية:

١ - تتضح أهمية الرموز بأنها تختصر الكثير من العبارات والكلمات التى قد تتطلب الوقت والجهد والمساحة عند كتابتها دون رموز.

٢ - الرموز تحقق جوانب تتعلق بجذب الانتباه ومحاولة الإدراك للموضوع والانتباه للمكونات الأساسية الخاصة به.

٣ - استخدام الرموز فى عملية الاتصال يسهل عملية الاتصال بين طرفى الاتصال (المرسل - المستقبل) مما يؤدى إلى استمرارية الاتصال وتحقيق أهدافه.

٤ - الرموز تساهم فى التعرف على جوانب متعددة من الموضوعات التى لها أهمية فى رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة من خلال استخدام كلمات أو مصطلحات محددة.

٥ - الرموز تفيد فى تحديد خصوصية التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة، لأن كل فئة أو نوعية معينة تختص ببعض الخصائص والجوانب التى تجعلهم يختلفون عن باقى الفئات، فالرموز الخاصة بالمعاقين عقلياً تختلف عن الرموز الخاصة بالصم والبكم وهكذا.

٦ - الرموز تساهم فى تحقيق التفاهم بين المهنيين وكذلك تجعل الممارسات وما يرتبط بها من رموز واضحة فى حالة الإتفاق على الرموز المستخدمة وأهمنية استخدامها ومضمونها بالقدر المناسب.

العنصر السادس: التغذية العكسية في عملية الاتصال:

التغذية العكسية عبارة عن مجموعة القرارات التى يتم اتخاذها بعد الحصول على الرسالة التى يتم نقلها وللتغذية الراهنة ضرورة أساسية فى العمل للأسباب الآتية:

(١) التغذية الراجعة تؤكد وصول الرسالة إلى من يستحقها ويهتم بها والدليل على ذلك قيام المستقبل بالتغذية الراجعة.

(٢) التغذية العكسية توضح مدى فهم الرسالة أو عدم فهمها وكذلك المضمون العلمى والمهنى للرسالة التى يتم توصيلها إلى المستقبل.

(٣) التغذية العكسية يمكن أن تؤدى إلى وضوح المشكلات التى قد لا تكون واضحة دون إنجاز عملية الاتصال والحصول على التغذية العكسية أو التغذية الراجعة.

(٤) التغذية العكسية من كافة جوانبها توضح مدى المعلومات والحقائق التى تم الحصول عليها من عملية الاتصال وتفاعل المرسل معها أوجد التغذية الراجعة.

(٥) التغذية الراجعة أو العكسية تؤكد على استمرارية عملية الاتصال حتى نصل إلى تحقيق الأهداف المتوقعة من عملية الاتصال نفسها.

(٦) التغذية العكسية يمكن أن تساهم فى دراسة الأنماط الشخصية التى تتعلق بالمرسل وكيفية تعبيره عن أفكاره، ومدى إدراكه لموضوع الاتصال وما تحمله الرسالة من معانى مختلفة.

(٧) التغذية الراجعة لا يمكن أن يتحقق إلا إذا كان المرسل مدركاً لأهميتها وأهدافها فالأهمية تنحصر فإنه يؤكد المشاركة والتفاعل مع الرسالة، كما أن الهدف هو ضرورة تفسير بعض الجوانب وتوضيحها التى لم توضحها الرسالة وبالتالى يتم الاستفسار عنها من خلال التغذية الراجعة.

كيف تحصل علي التغذية الراجعة في عملية الاتصال الخاصة بالرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة؟

يمكن تحقيق التغذية الراجعة الناتجو عن عملية الاتصال الخاصة برعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة على النحو التالى:

١ - تحصل على التغذية الراجعة من التعبيرات المباشرة سواء من المعاقين أنفسهم أو أسرهم التى تتعامل معهم.

٢ – يمكن الحصول على التغذية الراجعة من خلال الأنشطة التى يشترك فيها ذوى الاحتياجات الخاصة والجوانب التى يعبرون من خلالها.

٣ – نحصل على التغذية الراجعة من خلال الخطابات المرسلة من المستقبل ويشرحون منها متطلباتهم المختلفة وتعبيراتهم الخاصة بذلك.

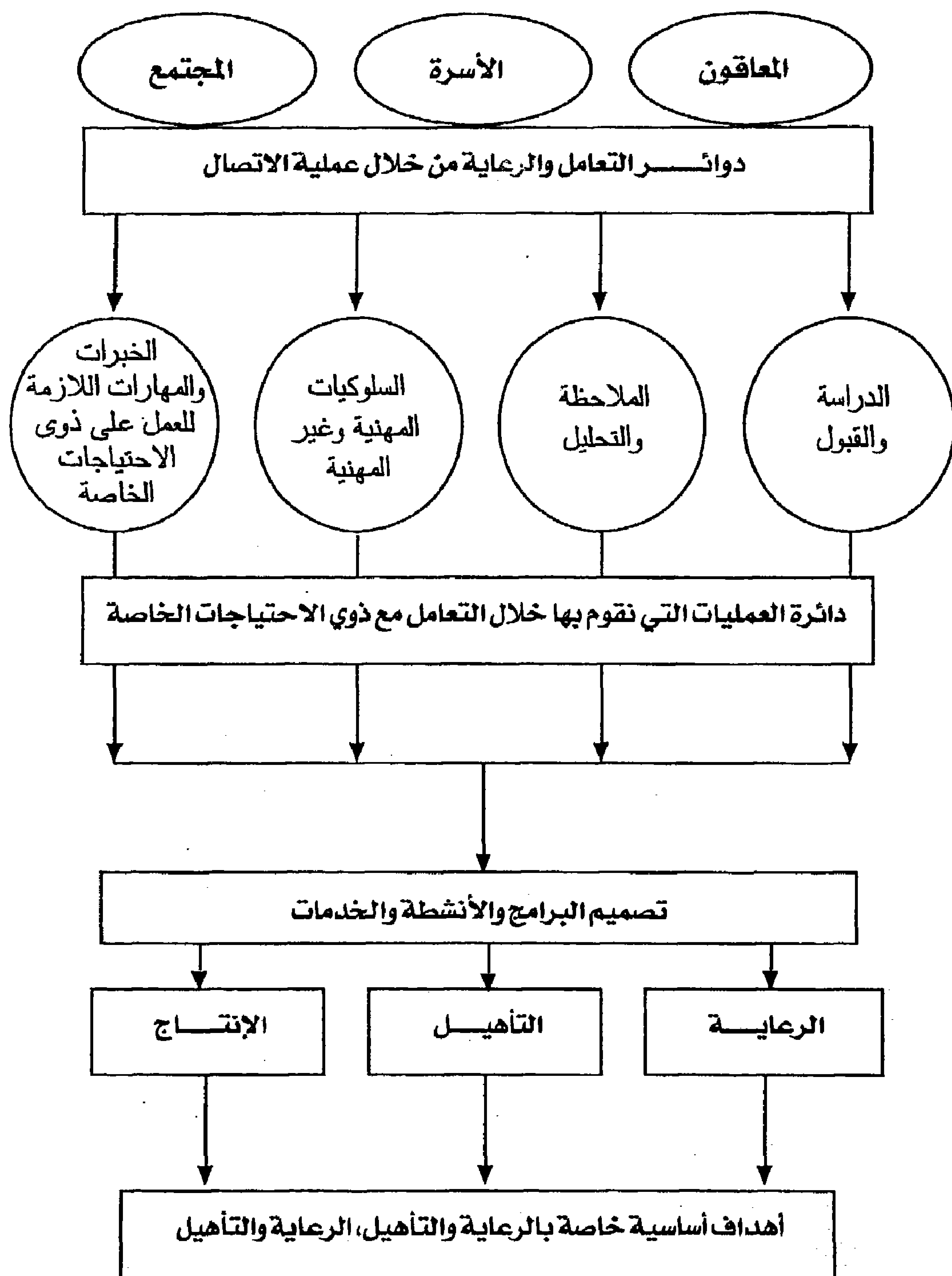
٤ – يمكن الحصول على التغذية الراجعة من خلال مشاركة أولياء الأمور أو أفراد أسرة المعاق فى اللجوء للمجالس التى تهتم برعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة.

٥ – التغذية الراجعة عنصراً هاماً فى عملية الاتصال يمكن أن تصل إليه من خلال الخبراء والمتخصصين فى العمل مع الأبناء وبالتالى يمكن أن نصل إلى التغذية الراجعة عن طريق التفاعل والتعامل مع هؤلاء الخبراء.

٦ – التغذية الراجعة من خلال المسئولين عن التقويم لكافة الأعمال والبرامج والأنشطة تشكل عنصراً هاماً يمكن متابعتها من وقت لآخر وبالتالى الحصول على التغذية الراجعة.

ولا شك أن الوصول إلى المصادر الأساسية للحصول على المعرفة والمعلومات والحقائق يمكن أن يحقق التغذية الراجعة التى بناء عليها يتم بناء الشخصية القادرة على التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة.

شكل (٢٣) يوضح التعامل والتأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة



الموضوع الرابع: نموذج للاتصال مع الأمهات اللاتي لديهن أطفال ذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقون ذهنياً):

يهدف النموذج إلى تزويد الأمهات بالمعارف والمعلومات المختلفة الخاصة بطبيعة الإعاقة ومظاهرها وكيفية معاملة الأبناء والمشاركة فى البرامج التدريبية التى يمكن أن تساهم فى تحسين قدرات الأبناء وتنميتها بقدر الإمكان تمهيداً لإدماجهم فى الحياة العامة.

الاتصال من خلال برامج تدريبية:

(١) تحديد مجموعة من الأمهات المشتركات فى وجود أبناء لهم نفس الإعاقة الذهنية وتقارب مستويات تلك الإعاقة ولديهن الرغبة فى التدريب لاكتساب خبرات ومهارات خاصة بالعمل والمساعدة للأبناء.

(٢) تنظيم البرنامج من حيث الجوانب الآتية:

أ - الموضوعات الأساسية.

ب - التدريبات المطلوبة لإعداد الأمهات.

ج - تحديد الوقت المناسب والذى يخصص لهذا البرنامج.

د - المدربون الذين سوف يشتركون فى تدريب الأمهات.

هـ - تحديد النظام اليومى طوال أيام التدريب من خلال عملية الاتصال التى تعتبر هى أساس البرنامج.

(٣) تحديد وسائل الاتصال التى سوف تستخدم وأهمها:

أ - الاجتماعات العامة.

ب - الأفلام السينمائية.

ج - المناقشات الجماعية.

د - الصور الفوتوغرافية.

هـ - الندوات المتخصصة.

(٤) الاستعانة بالخبراء والمتخصصين فى التعامل الأسرى مع حالات الإعاقة الذهنية ويفضل من لهم خبرات ميدانية واضحة.

(٥) الاتصال الفردى لبعض الحالات التى تتطلب من اقشة بعض النقاط الخاصة بها وتختلف تلك النقاط عن الحالات الأخرى ويتطلب الأمر تحديد بعض المقابلات الفردية مع بعض الأمهات.

(٦) تنفيذ البرنامج ومشاركة الأمهات فى كافة خطواته التنفيذية بقدر الإمكان، والعمل على الاهتمام بأفكارهم ومشاعرهم بقدر الإمكان.

(٧) الحصول على التغذية الراجعة أى رد فعل الأمهات من خلال اتباع الأساليب الآتية:

أ - المناقشات الدورية أى فى كل أيام البرنامج.

ب - ورش لعمل النوعية المرتبطة بموضوعات الدورة.

ج - الحوار المكتوب أو الشفوى الذى يتم خلال أيام الدورة أو برنامج الاتصال التدريبى.

د - توفير بعض الخبرات التى تتعلق بالمواقف والحالات العملية التى يمكن أن تكون وسيلة لاستثارة الأمهات على تقديم رد الفعل أو التغذية العكسية من خلال عملية الاتصال.

(٨) تهيئة المناخ المناسب لعملية الاتصال من حيث المكان والعوامل المؤثرة فيه حتى يساهم ذلك فى تحقيق أهداف عملية الاتصال ونجاح مضمونها بقدر الإمكان.

(٩) وضع خطة عمل يستفاد منها بناء على التغذية الراجعة من الأمهات وكذلك التغذية الراجعة من المرسل فى كل مراحل عملية الاتصال.

(١٠) استمرارية عملية الاتصال فيما بعد الاتصال الحالى، ووضع رؤية جديدة لما يجب أن تحصل عليه الأمهات من معلومات وخبرات وما يجب أن يكتسب من خلال عملية الاتصال القادمة بإذن الله.

المجال الخامس: الاتصال في المجال الطبي:

هناك طلب متزايد من جانب المتخصصين فى مجالات العلوم المختلفة ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية فى العمل بالمؤسسات الطبية والعلاجية وذلك لوجود علاقة بين العوامل المسببة للمرض والعوامل الاجتماعية والعلاجية.

والواقع أن الخدمة الاجتماعية الطبية ضرورية لمعظم المرضى الذين يترددون على المستشفيات ومستوصفات فالطبيب لكثرة مشاغله لا يجد من الوقت أحياناً ما يمكنه من شرح تعليماته عن خطة العلاج للمريض أو زيادته للتعرف على العوامل التى تؤثر على صحته، ولما كانت مشاكل المريض وأحواله الطبية والاجتماعية متداخلة فكذلك عمل الأخصائى الاجتماعى الطبى والطبيب مرتبط عمل كل منهما بالآخر وكلا العمليتين يسيران جنباً إلى جنب لتنفيذ الخطة الموضوعية لصالح المريض.

مسئولية المؤسسة الطبية أو الصحية:

نتج عن اتساع رقعة المجتمع وظروف الحياة فيه وواجبات المهنة الطبية التقليدية وجود هوة بين بيئة المريض وظروفه وبين تشخيص حالته وعلاجه يضاف إلى ذلك أن المرض انحراف فى جانب من جوانب الإنسان وهو لا يكون بدرجة واحدة عند جميع الأفراد إنما يختلف من فرد لآخر طبقاً لظروف هذا الفرد الشخصية والثقافية والمهنية والبيئية الاقتصادية فهناك من المرضى من لا يستطيع تدبير نفقات العلاج وغيرها من الظروف التى قد تمنع المريض من الوفاء بتكاليف العلاج وبالتالى فإن مسئولية الشفاء لا تقع على كاهل الطبيب وحده.

لقد ظلت المستشفيات بأوضاعها التقليدية فى كثير من بلاد العالم وفى بلادنا أيضاً المسئولة الوحيدة عن المرى وعلاجهم وكان حظ الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين للعمل فى مجال المرض محدود حيث هناك الكثير من العوامل التى يرجع إليها تعثر الخدمة الاجتماعية لطبيعة ومنها:

١ – كثرة عدد المرضى المترددين على العيادات الخارجية والمقبولين للعلاج الداخلى أيضاً.

٢ – نقص الإمكانات والموارد المتاحة الخدمة المرضى اجتماعياً والتى يستطيع الأخصائى الطبى أن يستخدمها.

٣ – الافتقاد إلى تعاون الهيئة الطبية وعلى رأسها الأطباء.

٤ – قوائم الانتظار الطويلة وخاصة فى بعض الأمراض كالدرن.

٥ – الحاجة إلى الأخذ بنظام التخصص فى الخدمة الاجتماعية الطبية ليجارى التخصص فى مجال الأطباء.

٦ – تنوع العمل مع المريض باختلاف نوع العلة أو المرض يتطلب تنوعاً فى الخدمات الاجتماعية التى تقدم للمرضى ففى حالات البتر لأحد الأطراف نجد أن واجبات الأخصائى الاجتماعى تتركز حول معاونة المريض على الاستفادة من الخدمات التأهيلية وهكذا نجد أن تنوع المرضى يجعل الأخصائى الاجتماعى يقوم بالعديد من الأدوار المختلفة المتنوعة والتى قد تمثل صعوبة فى حد ذاتها.

كيف يمارس الأخصائي الاجتماعي الطبي عمله؟

يمارس الأخصائى الاجتماعى عمله مستنداً إلى أسس ومبادئ الخدمة الاجتماعية ويستعين بكل طرق الخدمة الاجتماعية خدمة الفرد وخدمة الجماعة وتنظيم المجتمع أيضاً لتحقيق رسالته داخل المؤسسة الطبية.

فالأخصائى الاجتماعى داخل المستشفيات أو المؤسسات الطبية فهو يمارس المسئوليات والمهام الآتية:

١ – المساعدة فى بعض حالات القبول التى تستلزم تدخل الأخصائى الاجتماعى الطبى لإقناع المريض بإجراء جراحة أو لحل المشاكل المهنية أو الاقتصادية أو الأسرية التى قد تؤثر على خطة العلاج.

٢ – شرح النواحى الاجتماعية الطبية فى حالة المريض للقائمين بعلاجه ولأسرته وللمريض نفسه.

٣ – اتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع انتقال العدوى للمخالطين فى الحالات التى تستدعى ذلك كمرض الدرن أو الجذام.

٤ – تتبع الحالات وكثيراً ما تستدعى بعض الأمراض تتبعاً لفترات قد تطول أو تقصر حيث نوع المرض وحدته مثل مرض القلب والشلل.

٥ – تقديم المساعدات الاجتماعية النفسية فى الحالات المرضية التى تستدعى ذلك فالمرضى تختلف استجاباتهم بالنسبة لظروفهم المرضية تبعاً لشخصياتهم والبيئة المحيطة بهم.

٦ – عمل الأخصائى الاجتماعى مع فريق العمل بالمستشفى وهو الفريق المكون من الطبيب والممرضة والأخصائى النفسى وأخصائى التغذية وغيرهم ممن يقع على عاتقهم تنفيذ خطة العلاج.

٧ – من المسئوليات الأخرى للأخصائى الاجتماعى الطبى التعاون مع المؤسسات والمعاهد فى حل مشاكل المجتمع المحلى المتعلقة بالصحة والمرض.

٨ – تحتاج بعض الحالات المرضية إلى قيام الأخصائى الاجتماعى بالعمل على الاستفادة من الموارد الموجودة بالمستشفى أو البيئة فى توفير المساعدات المادية للمريض لتعويضه ما فقده من دخل بسبب المرض.

٩ – دوره فى التوعية والتثقيف للمريض وأسرته والبيئة فى الحالات التى تستدعى ذلك ويدخل فى عداد ذلك الإسهام فى حملات الرعاية الصحية وإثارة اهتمام الرأى العام فيما يتصل بالنواحى الاجتماعية للمرضى مستعيناً فى ذلك بوسائل الإعلام المختلفة.

١٠ – فى بعض المستشفيات والمؤسسات الطبية يوكل إلى الأخصائى الاجتماعى الطبى أعمال أخرى إدارية ومتنوعة ذات صبغة اجتماعية مثل:

أ – الحالات المفاجئة التى تستدعى الاتصال بالأسرة ومحل العمل.

ب – الإشراف على إحالة المريض إلى قسم أو مؤسسة أخرى.

ج – توجيه المرضى الذين لا يتيسر قبولهم بالمستشفى إلى المؤسسات أو الهيئات التى تعتنى بهم.

١١ – ومن المهام الأخرى للأخصائى الاجتماعى تدريب طلبة الخدمة الاجتماعية الطبية وإلقاء المحاضرات فى المرض ومشكلاته بالإضافة لقيامه بالبحوث العلمية فى المجال الطبى لمعرفة مثلاً عدم انتظام تردد المرضى وغيرها.

١٢ – يمارس الأخصائى الاجتماعى أيضاً الترفيه عن المرضى وتيسير سبل الترويح لهم وخاصة فى الحالات التى يطول علاجها.

١٣ - قيام الأخصائى بتسجيل كتابى دقيق للحالات التى تحال إليه عن طريق الاحتفاظ بملف مستوف لكل حالة والقيام بإعداد تقرير عنها يحفظ فى هذا الملف ويضم كافة الأوراق والمستندات الخاصة بحالة المريض.

وكل هذه المعولمات تفيد الأخصائى الإجتماعى فى أغراض أخرى منها:

أ - تعطى فكرة لمن يحل محل الأخصائى الاجتماعى عن الحالات وما تم فيها حتى يستطيع تتبعها.

ب - تساعد على تقدم العمل الاجتماعى الطبى.

ج - تستخدم كمادة للتدريس والتدريب لطلبة الخدمة الاجتماعية الطبية بصفة خاصة.

د - توضح مدى نشاط وعمل قسم الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفى.

الدراسات الاجتماعية لحالات المرضي:

تعد دراسة التاريخ الاجتماعى للمريض من الموضوعات بالغة الأهمية لأنها تيسر للأخصائى الاجتماعى الطبى سبيل الحصول على فكرة واضحة عن المريض كنسق شخصى يرتبط ماضيه بحاضره وتتصل ظروفه الاجتماعية بمرضه وهناك فارق بين الوضع المرضى للمريض وحقيقة المرض لديه فالأخيرة مسألة يقررها الطبيب أما الوضع أو الظرف المرضى فهو المناخ الذى يعيش فيه المريض والذى يصفه ويتحدث عنه وقد يكون هناك مثل هذا المناخ بدون مرض عضوى وفى مثل هذه الحالات يكشف لنا التاريخ الاجتماعى للمريض جوانب من شخصيته وتجاربه والأحداث التى مرت به. وقد نضطر إلى الرجوع للوراء فى تاريخه الاجتماعى إلى مرحلة الطفولة وهو ما يطلق عليه أحياناً التاريخ الاجتماعى الطبى التطورى. والتاريخ التطورى الطبى هو تلك الحصيلة التى عملت من الماضى إلى الحاضر على تشكيل شخصيته ومشكلته المرضية.

ويجدر فى دراسة التاريخ الطبى الاجتماعى للمريض مراعاة البدء بالاهتمام بشكواه واعتبارها نقطة البداية مع إعطائه الحرية والثقة للإدلاء بكل ما يعن له بخصوص المشكلة التى جاء من أجلها إلى الطبيب يتلمس العون

ويرجو الشفاء وجدير بالذكر أن التاريخ الطبى الاجتماعى للمرضى من أخص خصائصه «الفردية» أى التنوع وعدم وجود الجمود والمرونة والتى تشكله تبعاً لمشكلة المريض وشخصيته وحقيقة مرضه وظروفه المرضية أيضاً.

التشخيص الاجتماعي الطبي:

التشخيص الاجتماعى الطبى لدى الأخصائى الاجتماعى جانب من عمله يشير إلى خلاصة تفسيره وتحليله للمعلومات والحقائق التى توصل إليها بشأن ظروف المريض ومشكلته المرضية والذى يضعه أمام الطبيب للاستفادة منه فى رسم خطة العلاج الطبى، ورغم أهمية التشخيص الاجتماعى الطبى إلا أنه لم يوضع بعد موضع الاعتبار من جانب كثير من الأطباء لاعتبارات شتى من بينها ما يأتى:

١ - موقف الخدمة الاجتماعية الطبية بالنسبة لتشخيص الحالات المرضية وعلاجها فهى باعتبارها عنصراً جديداً إدخال المجال الطبى لم يتحقق لها بعد مثل ما تحقق لغيرها من الوضوح والإشراف الكافى.

٢ - تداخل عمل الأخصائى الاجتماعى الطبى مع عمل الطبيب بما لا يدع مجالاً لأى نوع من الاستقلال بعكس الحال فى بعض الأعمال.

٣ - لم يتوافر حتى الآن الجو الذى يجعل اتصال الطبيب بالأخصائى الاجتماعى الطبى يقع على المستوى الأفقى العلاقى وهو مستوى الزمالة وتبادل الآراء والخبرات.

٤ - قد يرى بعض الأطباء بل والممرضات أيضاً أنهم أقدر على تفهم احتياجات المريض النفسية والاجتماعية إذا ما توافر لهم الوقت الكافى أكثر من أى عنصر آخر كالأخصائيين الاجتماعيين.

وبالتالى فإن التشخيص الاجتماعى لابد من توضيح أهميته والاهتمام به كإحدى خطوات الدراسة الاجتماعية لشخصية المريض على الرغم من الصعوبات التى تحيط به والتى قد تعوق الأخصائى الاجتماعى فى الاهتمام به مثل العمومية التى يتصف بها وتناوله موضوعات عامة لا تخضع لنموذج ثابت محدد الإضافة لاعتماده على إدخال السلوك البشرى والعوامل المعيشية فى

الاعتبار عند تناوله مشكلة المريض المرضية بالإضافة إلى أن التشخيص الاجتماعى الطبى يأخذ عادة أشكال أو عبارات تتناول شخصية المريض وتركيبه العام وظروفه البيئية والأسرية وبالتالى فهو يفضل مشكلة المريض ويفسرها بمعايير يصعب قياسها أكثر من التشخيص الطبى.

العلاج الاجتماعي للحالات المرضية:

من العوامل الهامة التى يتوقف عليها نجاح العلاج الاجتماعى للحالات المرضية بالمستشفى الطريقة التى يجرى بها العمل فى تحويل الحالات إلى الأخصائى الاجتماعى الطبى حيث هناك أكثر من طريقة لوصول الحالات المرضية إليه من بينها:

١ – أن يقوم الأخصائى الاجتماعى الطبى بنفسه بانتخاب الحالات عن طريق تواجده بالعيادات الخارجية أو مروره على المرضى فى الأقسام الداخلية بالمستشفى.

٢ – أن يتقدم المريض بنفسه إلى الأخصائى الاجتماعى الطبى عندما يشعر بأنه فى حاجة لعونه ومساعدته.

٣ – أن تحال الحالة إلى الأخصائى بواسطة الطبيب المعالج.

٤ – أن تحال إلى الأخصائى الاجتماعى الطبى بواسطة أحد أعضاء لفريق المعالج كالممرضة أو عن طريق هيئة خارجية كمؤسسة اجتماعية أو طبيبة فى البيئة مثلاً.

يقوم الأخصائى الاجتماعى الطبى بدراسة الحالة المحولة إليه ويقوم بتشخيصها مبدئياً ثم يضع ما وصل إليه تحت تصرف الطبيب لتقرير اللازم بشأن خطة العلاج المشتركة.

والعلاج الاجتماعى الطبى إما أن يكون مباشراً يوجه الأخصائى جهوده مع المريض نفسه محاولاً تعديل سلوكه أو إكسابه بعض القيم الجديدة التى تحقق له أكبر قدر من التكيف الشخصى فى الظروف المرضية التى يمر بها أو يكون بشكل غير مباشر فنجد فيه بؤرة اهتمام الأخصائى الاجتماعى.

العلاقة المهنية والتخصص المهني

تقوم بين الأخصائي الاجتماعي الطبي والمريض علاقة مهنية تعتبر مقياساً لنجاحه في عمله إذ أنه لا يستطيع أن يحقق أهدافه لصالح هذا المريض إلا إذا قام جو من الثقة والحرية والاحترام المتبادل والعلاقة المهنية بينهم ليست شخصية وإنما أساسها المصلحة التي يشعر المريض بأنه سوف يحصل عليها من خدمات الأخصائي وبالتالي أي علاقة تتألف من ثلاث عناصر:

أ - القرب أو البعد التفاعلي. ب - مدة العلاقة.

ج - أهدافها.

وواجب الأخصائي الاجتماعي الطبي في العلاقات المهنية التي يكونها مع عملائه أن يكون حذراً في المسافة التفاعلية بحيث لا يؤدي القرب التفاعلي أحياناً إلى تحويل العلاقة المهنية من علاقة ثانوية إلى علاقة أولية أو تواكلية.

والعلاقة المهنية لها دور رئيسي في خطة العلاج فهي السبيل إلى فهم المريض والإحاطة بظروفه ومشكلاته وهي أداة فعالة للتوجيه والإرشاد وخاصة فيما يطلق عليه أحياناً بمصطلح العلاج المباشر.

وعلاقة الأخصائي الاجتماعي الطبي المهنية لا تقتصر على صلته بالمريض فقط ولكن هناك أعضاء الفريق العلاجي وخاصة الطبيب والممرضة مما يساعده على أداء عمله وتقديم الخدمة لعملائه.

مضمون الاتصال في المجال الطبي:

يمكن النظر إلى استخدام الاتصال في الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي من خلال المثال التطبيقي التالي على مركز لتنظيم الأسرة، حيث تتركز أنشطة الاتصال في مجال تنظيم الأسرة في ثلاثة أنشطة رئيسية وهي:

١ - أنشطة اتصالية توجه إلى المستهدفات بهدف توعيتهن وإقناعهن بممارسة وسائل تنظيم الأسرة بتقديم المعلومات الصحية لهن عن تنظيم الأسرة.

٢ - أنشطة توجيه إلى القيادات المعاونة والرائدات الريفيات والمتطوعين والمؤسسات المحلية بقصد كسب تعاونهم والتنسيق بينهم وتحقيق التكامل فيما بينهم.

٣ – أنشطة إتكالية تحقق الاتصال الجيد والتفاعل المستمر بين الأخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل داخل الوحدات ومراكز تنظيم الأسرة.

ويتحدد الهيكل الوظيفى بمركز تنظيم الأسرة من:

١ – طبيب أو مدير المركز.

٢ – ممرضة أو مساعدة حكيمة مولدة.

٣ – أخصائية اجتماعية.

٤ – حكيمة.

٥ – عامل أو عاملة.

ويتحدد دور الأخصائية الاجتماعية فى:

١ – مقابلة السيدات الجدد ببشاشة وترحاب.

٢ – تسجيل السيدة الجديدة فى دفتر المسلسل العام.

٣ – استيفاء البيانات الموجودة بكارت الحالة.

٤ – تحرير كارت متابعة لسيدة مترددة.

٥ – متابعة المنقطعات.

٦ – عمل الإحصاءات الشهرية للحالات الجديدة والمترددة والمتقطعة.

دورا لأخصائي الاجتماعي بمشروع تحسين خدمات تنظيم الأسرة في:

١ – جمع البيانات السكانية والاجتماعية والصحية التى تخدم دراسة المجتمع المحلى.

٢ – إقامة وتعزيز علاقات طبية مع قيادات المجتمع.

٣ – تصميم وتنفيذ وتقييم الأساليب الترويحية وأساليب الاتصال التى تساعد على تسويق خدمات المشروع.

٤ – تطوير وسائل مناسبة لحاجات واهتمامات السيدات المستهدفات.

٥ – استخدام أساليب متنوعة لتسويق خدمات تنظيم الأسرة.

وكل هذه الأمور تستلزم ضرورة الاتصال بفاعلية وباستخدام الطرق العلمية للاتصال ولكى يتم الاتصال بمستوى عال من الفاعلية يجب على الأخصائى الإلتزام بما يلى:

١ - عرف هدفك : أسأل نفسك ما هو هدفى من توصيل هذه المعلومات؟

٢ - فكر أولاً : ثم اسأل وتكلم العربية لا تدور دون وقود والمتحدث لن يستطيع الاتصال دون أن تكون هناك أفكار فى ذهنه.

٣ - اعرف ماذا تريد أن تقول : تأكد أن أفكارك والنقاط التى تريد تغطيتها واضحة فى ذهنك.

٤ - اعرض فكرة واحدة فى الوقت الواحد.

٥ - كن محدداً.

٦ - اجعل المشاركين يقبلون الفكرة قبل أن تنتقل إلى أخرى.

٧ - استخدم تسلسل منطقى نظم أفكارك فى ترتيب تسلسل زمنى.

٨ - اتصل عندما يكون الآخرون على استعداد للإنصات.

٩ - اشرك الآخرين بأن تسألهم وتنصت إليه.

١٠ - اظهر أهمية الموضوع للمشاركين.

١١ - كن واعياً للقصد والنية تماماً كوعيك للمحتوى بنبرة صوتك.

١٢ - خذ فى اعتبارك المناخ الكلى عندما تتصل الإضاءة - تنظيم الحجرة - ظروف الآخرون - طريقة حضورهم - المناخ الجوى.

ويستخدم الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل فى مجال تنظيم الأسرة وسائل الاتصال الشخصى والجماهيرى فهو يستخدم الاتصال الشخصى فى لقاءات الوجه والوجه كما فى حالات استقبال المترددات ومتابعتهن أما فى حالات التوعية وجذب مترددات جدد أو توضيح الأمور الهامة فإنه يستخدم أساليب الاتصال الجماهيرى.

هدف الاتصال : التحفيز والتوعية بتنظيم الأسرة.

المحتوي الاتصالي أو الرسالة : فوائد تنظيم الأسرة للأم والطفل – أهمية التباعد بين الولادات.

الوسيلة : ندوات – زيارات – محاضرات – الأفلام السينمائية والشرائح والصور – الملصقات.

عملية الاتصال في العمل مع الطفل:

تتكون عملية الاتصال من عناصر أساسية لابد من توافرها فى ضوء مواصفات وشروط محددة هى كما يلى:

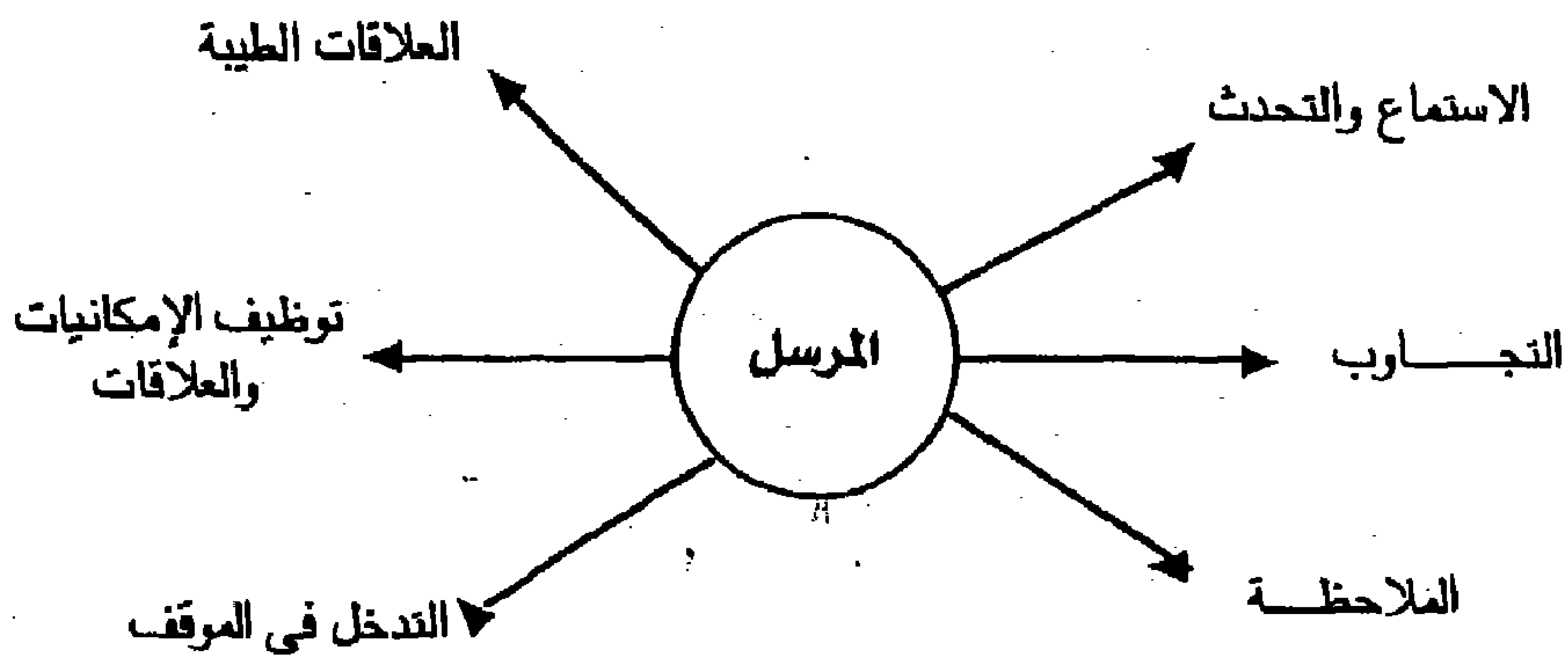
أولاً : المرسل:

هو الشخص الذى يرسل الرسالة للمستقبل والمسئول عن كافة المعانى، وتحقيق من الرسالة وقد يكون المعلم أو المعلمة كذلك الخادم أو الخادمة.

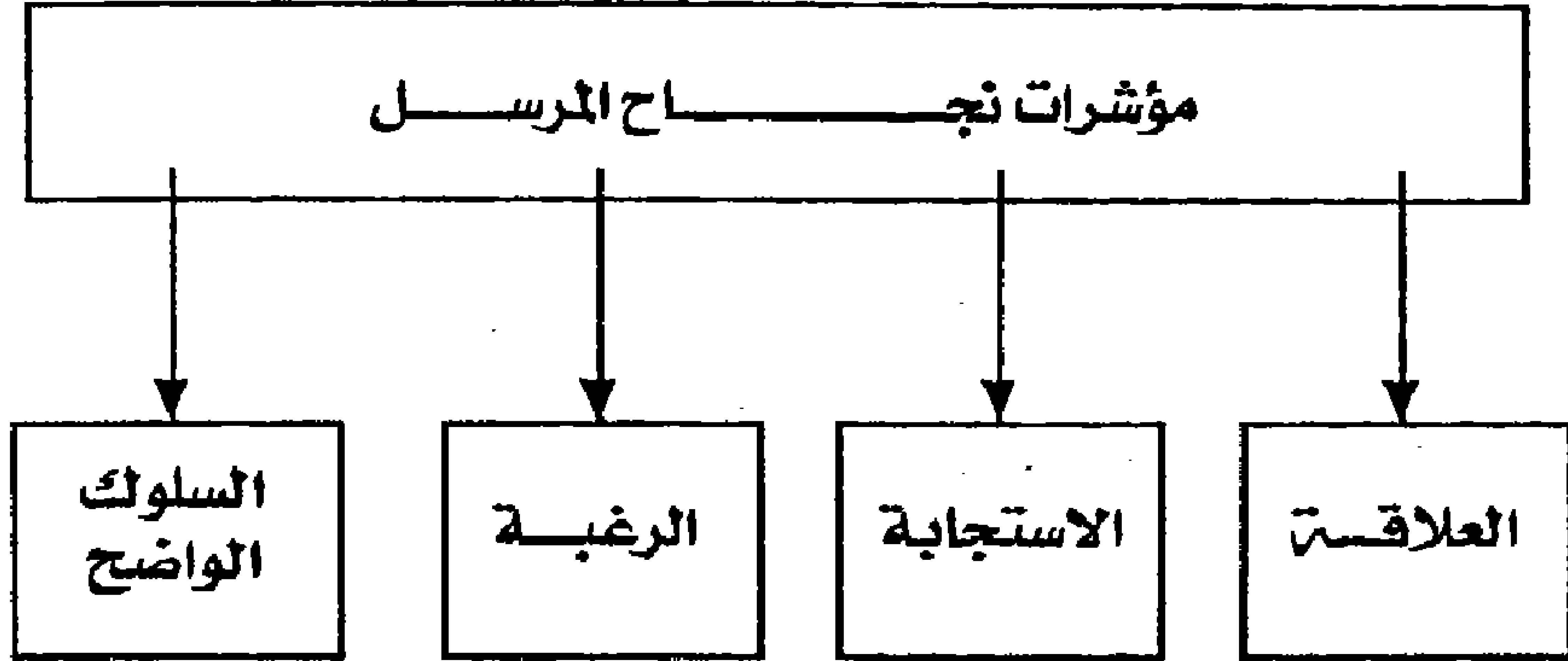
أهم شروط المرسل الناجح:

١ – المظهر العام المناسب.
– الحالة الصحية الجيدة.
٣ – إدراك الهدف من الاتصال.
٤ – الثقافة العامة والخاصة.
٥ – القدرة على تكوين العلاقة الطيبة مع المستقبل.
٦ – المهارات اللازمة لتوصيل الرسالة.

شكل رقم (٢٤) بعض المؤشرات الأساسية في نجاح المرسل في الاتصال



شكل رقم (٢٥) بعض مؤشرات نجاح المرسل



ثانياً : الرسالة:

يقوم المستقبل باستلام الرسالة من المرسل والاتجابة لها وبالتالى لابد من تحديد مضمون الرسالة هل هى سلوك يجب اتباعه كالتعاون أم هى الاهتمام بالنظافة أم هى التعاون مع الآخرين ويجب توفر الشروط الآتية فى الرسالة التى ترسل للأطفال:

١ - أن تكون الرسالة لها هدف محدد وواضح ويمكن تحقيقه.

٢ - أن تكون الرسالة متمشية مع مرحلة عمر ونمو الطفل.

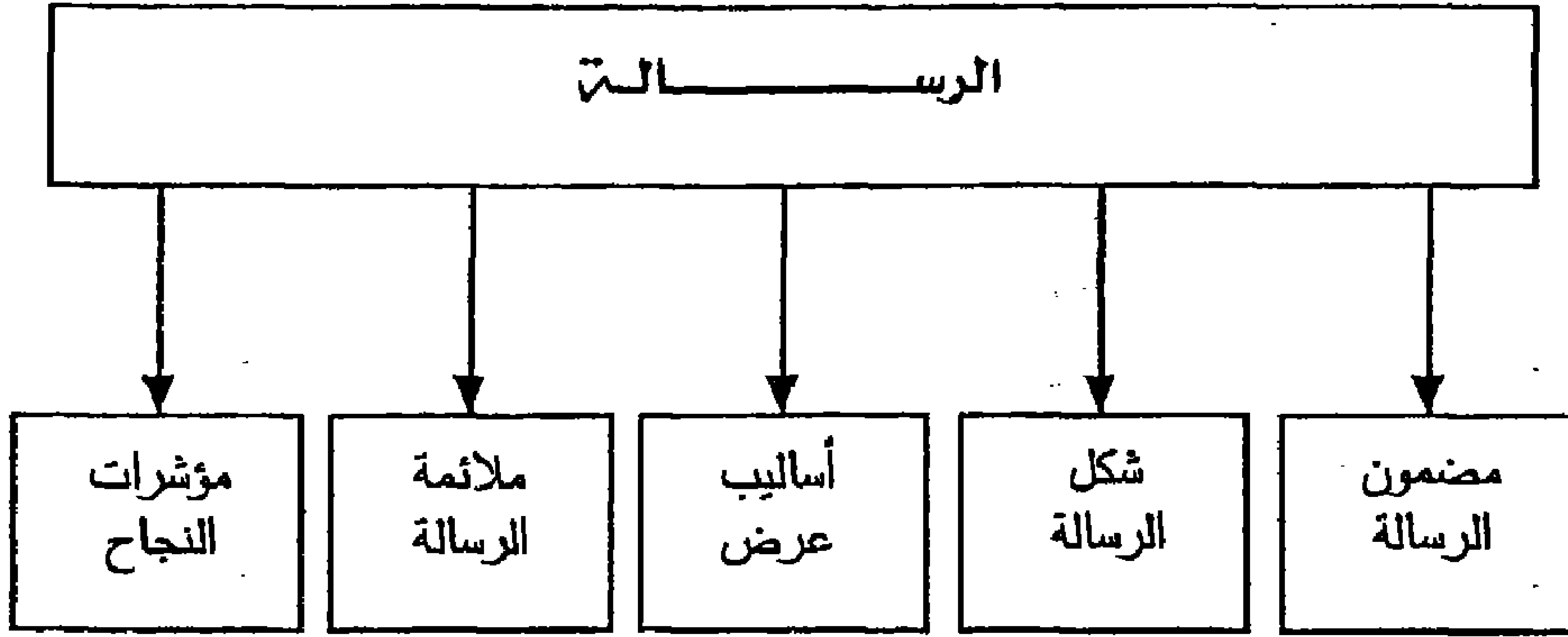
٣ - من الضرورى توفر الجاذبية فى مضمون الرسالة والتشويق المناسب.

٤ - أن تتضمن الرسالة كلمات قليلة وصور واضحة ومعانى يمكن أن يفهمها الطفل.

٥ - أن ترسل الرسالة فى الوقت المناسب وفى حالة الاستعداد لقبول الرسالة وفهمها (فى حالة الصحة الجيدة - فى حالة الشعور بالراحة الجسمية - فى حالة العلاقة الطيبة).

٦ - أن تكون الرسالة منوعة أى مختلفة الأشكال فى شكل قصة، نشيد، شعار، صورة، تمثيلية فيلم كرتون ..... إلخ.

شكل رقم (١٨) يوضح مقومات نجاح الرسالة



ثالثاً : الاتصال في مجال التنمية:

تحتل قضية التنمية مكاناً بارزاً فى الفكر الاجتماعى المعاصر، وقد حظيت باهتمام كبير من جانب المفكرين الاجتماعيين منذ نهاية الحرب العالمية الثانية فأقبلوا على دراستها، محاولين تحديد أبعادها، وتحليل عناصرها، وكان لهم فضل كبير فى تعميق المفاهيم المتصلة بها وفى إرساء كثير من الأسس النظرية الرائدة فى هذا الميدان.

ولما كانت قضية التنمية من القضايا التى تتعدد جوانبها وتتشعب أبعادها فقد اهتم بها فريق من المتخصصين فى مجالات العلوم الاجتماعية على دراسة الجوانب التى تدخل فى مجال تخصصه غير أن علماء الاقتصاد كانوا أسبق من غيرهم إلى دراسة الجوانب التى اصطلح على تسميتها بالتنمية الاقتصادية، وكانوا يلقون تشجيعاً متزايداً من جانب المسئولين السياسيين الذين كانوا يهتمون بمعالجة مشكلات التخلف الاقتصادى أكثر من اهتمامهم بمعالجة مشكلات التخلف الاجتماعى.

غير أن الحقيقة التى اتضحت معالمها بمرور الوقت وأصبحت تحظى بإجماع شامل من جانب المفكرين ورجال السياسة فى الوقت الحالى هى أن جوانب التنمية متكاملة بحيث لا يتسنى وضع نظرية مثمرة للتنمية ما لم يأخذ الباحثون فى اعتبارهم مختلف العوامل الاجتماعية والاقتصادية التى لها صلة بالتنمية، كما أصبح من الأمور المتفق عليها أن يتضمن التخطيط للتنمية

الجوانب الاقتصادية والاجتماعية بحيث تناظر الإجراءات الاقتصادية إجراءات أخرى اجتماعية تواكبها وتسير معها جنباً إلى جنب.

والتنمية عملية اجتماعية متعددة الجوانب وقد حرص المفكرون الاجتماعيون وعلماء الاقتصاد على دراسة قضاياها محاولين تحديد أبعادها.

وقد حاول بعض الاقتصاديين دراسة الواقع الاجتماعي لبعض البلدان الأوربية خلال القرنين الثامن عشر والتاسع عشر لمعرفة الطريقة التى تحولت بها تلك المجتمعات من مجتمعات تقليدية متأخرة إلى مجتمعات صناعية متقدمة.

المجال السادس : الاتصال والسلوك الإنساني في مجالات التنمية:

الاتصال والسلوك الإنساني:

تعد عملية الاتصال من العمليات الهامة فى حياة الإنسا ن حيث أنها تهدف فى المقام الأول الإنسان وتسعى أيضاً إلى مساعدة الإنسان وحل مشكلاته وأيضاً تحقيق التنمية المرتبطة بحياته من كافة الجوانب.

ويمكن أن نحدد علاقة الاتصال بالسلوك على النحو التالى:

أولاً : السلوك الذاتى.

ثانياً : السوك الأسرى.

ثالثاً : السلوك فى الإطار الجماعى.

رابعاً : السلوك فى الإطار المجتمعى.

خامساً : السلوك فى إطار التعامل الدولى.

وسوف نتناول تلك السلوكيات وعلاقة الاتصال بها سواء كانت تلك العلاقة إيجابية أو سلبية:

أولاً : السلوك الذاتي:

من المعروف أن الفرد يتميز بعدة سمات أهمها:

١ – السمات الجسمية : كالطول، والقصر، والبدانة ... إلخ.

٢ – السمات العقلية : الذكاء العام، القدرات العقلية ... إلخ.

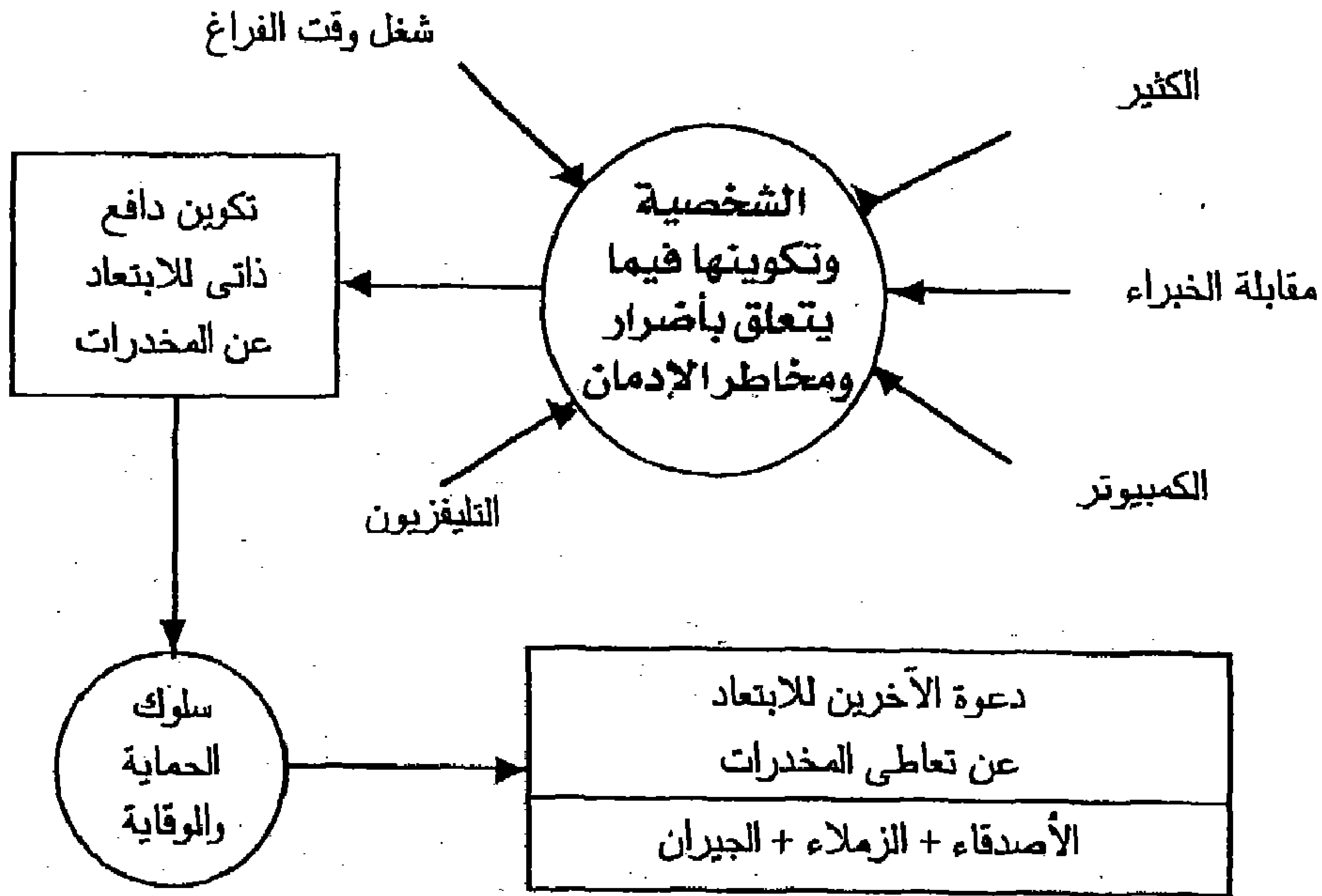
٣ – السمات النفسية : العاطفة، الاتجاه، المشاعر .... إلخ.

٤ – السمات الاجتماعية : الأدوار، العلاقات، السلوك ... إلخ.

من خلال الاتصال يمكن أن يتأثر سلوك الإنسان فى إطار تأثر جانب معين من السمات كالسمات العقلية حيث أن الاتصال يمكن أن تؤدى العمليات العقلية التى يؤديها من خلال حفظه لبعض المعوقات أو حصوله على بعض الخبرات وكذلك اهتمامه بوجود ارتباطات وموضوعات معينة حصل عليها عن طريق عمليات الاتصال المختلفة ويمكن أن يؤثر ذلك فى سلوك الإنسان حيث أن لكل سلوك دافع وما جعل الإنسان يندفع نحو سلوك معين ما توصل إليه من خلال عملية الاتصال وبالتالى يصبح سلوك الإنسان سلوكاً ذاتياً خاصاً به لم يفرض عليه من أى طرف آخر.

مثال : ابتعاد الإنسان عن تعاطى المخدرات.

شكل (٢٧) نموذج لمواجهة المخدرات وعملية الاتصال



تأثير السلوك الذاتى فى الآخرين نتيجة عملية الاتصال وقد يسعى الفرد من خلال سلوكه إلى إشباع حاجاته الذاتية وحل مشكلاته الخاصة وفى هذه الحالة يسعى إلى اكتساب واختيار مع ما يتناسب مع هذا الهدف والسلوك الذاتى يتكون

من عدة مكونات أساسية يحصل عليها الفرد من خلال عمليات الاتصال المختلفة هى ما يلى:

١ – مكونات فكرية.

٢ – مكونات معلوماتية.

٣ – مكونات خاصة بالمشاعر والاتجاهات.

٤ – مكونات القدوة والمثل من خلال الاتصال بأشخاص أخرى.

٥ – مكونات علمية تتعلق بحقائق خاصة بالمخاطر من الإدمان والسلوك الذاتى يمكن أن يميز شخصية الإنسان بسمات وأعمال وتصرفات يعرف بها دون تميزه فهو قادر على دعوة الأحزاب للمساهمة فى مشروعات خدمة البيئة والفرد قادر على مشاركة الآخرين فى مشروعات تطوعية نتيجة استفادته من عمليات الاتصال فيما يتعلق بأهمية التطوع فى المنظمات الحكومية أو الحكومية.

ومن الضرورى أن نحدد أن عمليات الاتصال المختلفة يمكن أن تفرز نماذج واضحة سلوكية توضح للإنسان كيف يسلك، يعمل، ويتصرف ذاتياً حيث أن هناك مواقف تتطلب التركيز على أهمية دافعية السلوك الذاتى وما أهمها:

١ – سلوكيات الإنحراف والابتعاد عنها.

٢ – سلوكيات المبادرة والمشاركة فى مجالات التطوع.

٣ – سلوكيات التفاعلات فى المواقف المجتمعية الإيجابية.

٤ – سلوكيات القيادة والتبعية فى المواقف الاجتماعية.

٥ – سلوكيات العلاقات والتفاعل الإيجابى.

٦ – سلوكيات الإنتماء والقيام بما يدل على ذلك.

إن عملية الاتصال تستطيع أن تؤثر فى سلوك الإنسان خاصة فيما يقوم به بعد إقتناع ورغبة واضحة فى حياته بالإضافة إلى أن السلوك الجماعى يجب أن يسبقه سلوكاً ذاتياً شخصياً بإقناع الفرد بهذا المجال والأعمال واستفادته الواضحة من عمليات الاتصال المختلفة.

ويؤدثر فى سلوك الفرد عمليات الإتصال المختلفة التى يجب أن يوجه الفرد نحو أفضل تلك العمليات وكيفية الاختبار والإنتقاء من تلك العمليات وربما يمكن أن نجد أن أهم عمليات الاتصال المؤثرة ذاتياً فى شخصية الفرد هو ما يلى:

١ – الأسرة وما تتضمنه من عمليات اتصال مختلفة.

٢ – وسائل الأعلام المختلفة.

٣ – الكمبيوتر وما يتضمنه من برامج مختلفة.

٤ – القراءات والاطلاع على مختلف أنواعه.

٥ – مجالات النشاط المختلفة التى يحدث فيها تفاعل مع الآخرين مثل الرحلات، المعسكرات، والمشروعات الاجتماعية .... وغيرها.

٦ – المنظمات والمؤسسات التى ينتمى إليها مثل المؤسسات التعليمية، المؤسسات الاجتماعية، والمؤسسات الخاصة بالأندية الرياضية، والترويحية .... وغيرها.

٧ – الأصدقاء والجماعات التى ينتمى إليها الفرد وما تستخدمه من وسائل اتصال يحقق أهداف واضحة ومحددة.

إن السلوك الذاتى أو الشخصى يمكن أن يوضح المكونات الخاصة بالشخصية التى تتعامل معها ويحدد جوانب التعديل أو التغيير أو جوانب التدعيم التى يجب أن نسعى إلى تحقيقها وهذا يمكن أن يحققه من خلال عمليات الاتصال المختلفة التى تعد من خلال تحديد أهدافها الأساسية ثم بقية المكونات التى سوف ترتبط جميعاً بالسوك المقبول لشخصية الفرد.

ثانياً: السوك الأسري:

الأسرة هى الوحدة الأساسية التى يولد فيها الفرد والتى يحصل فيها على التنشئة الاجتماعية المحددة والمنظمة لتحقيق شخصية مكونة التكوين النفسى والاجتماعى المناسب لما يؤديه الفرد من أدوار ومسئوليات واضحة ومحددة فى المجالات الاجتماعية المختلفة.

ومن العوامل المؤثرة فى عمليات الاتصال التى تتم فى الأسرة وتؤثر فى سلوك الفرد والسلوك الأسرى بصفة عامة ما يلى:

العامل الأول : الوالدين

يمثل الوالدين مصدراً هاماً ينقل كافة القيم والاتجاهات حيث أنهم يقومون بعملية التنشئة والتأهيل الاجتماعي في حياة كل فرد، ويستمر تأثير الوالدين كل فرد فترة طويلة من الزمن، وربما بعد الزواج أيضاً في بعض الحالات.

ويقوم الوالدين أو أحدهما بعمليات اتصال مستمرة من خلال الأدوار التى يقوم بها كل فرد فى الأسرة مثل أدوار المعلم، مقدم النصائح، الناقد، ويهدف الوالدين إلى حماية ووقاية الأبناء من الانحرافات والسلوكيات الضارة، كذلك اكتسابهم القيم وغرس المثل النافعة فى الحياة وقد يكون أحد موجهات الوالدين هو تحديد السلوكيات الهامة فى حياة الأبناء ومن أهم السلوكيات التى يسعى الوالدين إلى إكسابها للأبناء على أن تكون أحد السلوكيات الأسرية هى ما يلى:

١ – سلوك الاحترام

٢ – سلوك التعاون.

٣ – سلوك التفاعل الإيجابى.

٤ – سلوك تحمل المسئولية.

٥ – سلوك المشاركة.

٦ – سلوك المحبة.

٧ – سلوك الإيثار.

٨ – سلوك القدوة.

ويختلف الأفراد فى سلوكهم المكون للسلوك الأسرى من فرد إلى فرد آخر طبقاً لمبدأ الفروق الفردية انطلاقاً من أن كل فرد يستطيع أن يؤثر ويكون جوانب سلوكية معينة ولكنه ا يجب أن يتفق فى سلوك أسرى واضح ومحدد ولذلك يجب أن يكون السلوك الأسرى مرتبطاً بالجوانب الآتية:

١ – ارتباط السلوك باستمرارية الحياة الأسرية الإيجابية من خلال الاتصال الناجح بين أفراد وبينهم وبين مجالات الاتصال الأخرى.

٢ – ارتباط السلوك بالقدرات والإمكانيات الفردية التى يستطيع الأفراد القيام بها وممارستها فى مجالاتهم الأسرية.

٣ – أن يكون هناك قدوة ونماذج واضحة للأبناء من الوالدين أو من الأخوة لبقية الأبناء بخصوص هذا السلوك.

٤ – اقتناع الأفراد للقيام بهذا السلوك.

العامل الثاني: الأدوار التي يؤديها الأفراد:

لكل فرد فى الأسرة أدوار محددة يجب أن يقوم بها ولابد أن تتفاعل هذه الأدوار من عمليات الاتصال الأسرية ووسائل الأعلام ومن عمليات الاتصال التى يشترك فيها الأبناء فى المجالات المختلفة وكافة الأدوار تتكون من البناءات الآتية التى لها علاقة واضحة بعمليات الاتصال وهى كما يلى:

١ – بناء المعرفة ويحصل عليها الفرد من عمليات الاتصال.

٢ – بناء الاتجاهات والنزوع والدافعية نحو سلوك معينة وتتكون تلك الجوانب من عمليالت الاتصال المختلفة حيث أن الفرد من خلال عملياته العقلية ومكوناته النفسية يتأثر بما يدور فى عملية الاتصال وبالتالى يؤثر بتلك الجوانب فى المجالات الأخرى.

٣ – بناء الأفكار وتكوينها حتى يمكن ترجمتها فى شكل سلوك ولا يمكن أن يقوم الفرد بالتفكير إلا من خلال عمليات الاتصال المختلفة فى المجالات التى يرتبط بها والتى تقدم للفرد أفكار متتابعة متطورة. مثل ما يحصل عليه الفرد من أفكار وحقائق من خلال الإنترنت كوسيلة إتصالية هامة فى الحياة فى المجتمع المعاصر.

ولا شك أن الأدوار التي يلعبها الأفراد فى حياته الأسرية تتفاعل مع بعضها وترتبط فى مكونات سلوكية أسرية واضحة مع إدراك أن عمليات الاتصال فى حياة الإنسان هى من العمليات الأساسية التى تكون تلك السلوكيات التى تعبر عما حصل عليه الفرد من أفكار وحقائق واتجاهات مختلفة من خلال وسائل الاتصال.

ومن الضرورى مراعاة أن السلوك الأسرى هو نتاج تفاعل سلوكيات الوالدين والأبناء فى مختلف المواقف.

العامل الثالث : المواقف الاتصالية التي يشترك فيها أفراد الأسرة:

يتعامل الأفراد والأسرة من خلال مواقف حياتية مختلفة وقد تكون هناك مواقف تتعلق بكل فرد على حدة مثل المواقف التعليمية وهناك مواقف تشترك فيها الأسرة كوحدة قائمة بذاتها والمواقف التى يمكن أن تستخدم فيها بعض وسائل الاتصال بطريقة مباشرة أو غير مباشرة هى كالآتى:

١ – مواقف المناقشات الجماعية.

٢ – مواقف الحوار وتبادل الرأى.

٣ – مواقف المشاركة فى المجالات والمناسبات.

٤ – مواقف مواجهة المشكلات وعقد الاجتماعات والمقابلات.

٥ – مواقف التعارف وتكوين العلاقات واستخدام الأحاديث اللفظية والتعبيرات غير اللفظية.

٦ – مواقف استخدام القدرات والخبرات.

٧ – مواقف المشاهدة والرؤية لبعض المشاهدات من وسائل الإعلام كالأفلام والمسلسلات، واللقاءات والمسرحيات وغيرها من الجوانب التى يمكن أن يشترك فيها أفراد الأسرة.

ومن الضرورى أن يراعى أفراد الأسرة فى المواقف التى يشتركون فيها ما يلى:

١ – اختيار الوسائل الاتصالية المناسبة للمشتركين فى عمليات الاتصال ويمكن أن تستخدم الفحص مع الأطفال إلى استخدام المناقشات مع الأبناء الناضجين .... ألخ .

٢ – اختيار الموضوعات التى لها أهمية فى عملية الاتصال مثل كيفية الاستذكار، الاهتمام برعاية الوالدين، التطوع فى المجالات الخيرية وغيرها.

٣ – التدخل فى المواقف التى قد تحدث فيها عمليات اتصال سلبية مثل بعض المواقع فى الإنترنت ومناقشة الأبناء فى كيفية الأفضل ارتباطاً بالقيم والاتجاهات المرتبطة بالأديان والمجتمع .

٤ - الاهتمام بالمشاركة الأسرية فى عمليات اتصال مستمرة مثل الاجتماع الأسرى الدائم، اللقاءات الأسرية، البرامج التى يمكن أن يشترك فيها أفراد الأسرة فى المناسبات المختلفة أن التدخل فى تلك المواقف وتحديد مضمونها وتوجيه العوامل المؤثرة فيها من العوالم الأساسية من الاستفادة من الاتصال بكافة جوانبه .

أننا لا نستطيع أن نمنع الأفراد عن المشاركة فى عمليات الاتصال على اختلاف أنواعها، ولكننا نستطيع أن نحمى الأفراد ونحقق الوقاية لهم من خلال مساعدتهم على كيفية الاختيار والانتقاء لما يجب المشاركة فيه من مواقع إتصالية معينة حامية لهم، ولأسرهم ، ولمجتمعهم وللعالم .

ثالثاً : السلوك في الإطار الجماعي

ويتفاعل ويتعامل الإنسان مع العديد من الأفراد من خلال الجماعة التى تبدأ بالجماعة الأسرية ثم تنتقل إلى جماعة الأصدقاء والأقرباء والجيران، ثم إلى جماعة المدرسة والعمل وهكذا ....ألخ .

والاتصال كعمليات أساسية فى حياة الإنسان تؤثر ببساطة واضحة فى الحياة الجماعية سلبياً أم إيجابياً وهناك جماعات لها أهمية فى عملية الباتصال ومحددها كما يلى :

١ - جماعة الأسرة وما تقوم به من عمليات الاتصال .

٢ - جماعة الأصدقاء وما تسمح به من تفاعلات وعلاقات .

٣ - جماعة الجيران وتأثيرها فى المعاملات والعلاقات القريبة .

٤ - جماعة العمل حيث يقضى الإنسان معظم أوقاته معها حسب طبيعة العمل.

٥ - جماعة الأنشطة المدرسية حيث يستقبل الأبناء أفكار ومعلومات ويكتسب مهارات قد تكون جديدة فى حياته .

٦ - جماعة الإنترنت من خلال مواقع الإنترنت المختلفة والتى تختص بمواقع معينة يتم تبادل الأفكار والمعلومات المختلفة بين مجموعة من الأفراد فى

إطار معين وقد يستمر لفترة طويلة فهى جماعة غير مرتبة لكنها محسومة بما يدور بها .

٧ – جماعة التطوع حيث يشترك الأفراد فى القيام بأعمال تطوعية بناء على رغباتهم الشخصية ورغبات المنظمات والمؤسسات وبالتالى لابد للأفراد أن يستقبلون ما يفيد قيامهم بتلك الأدوار التطوعية وما يساعدهم للقيام بالمسئوليات المطلوبة منهم فى هذا الإطار .

ولا شك أن سلوك الأفراد سوف يتأثر بما يستقبله من عمليات الاتصال المختلفة التى قد تختلف باختلاف المجالات التى سوف تتكون فيها تلك الجماعات وبالتالى سوف تختلف مضمون عمليات الاتصال، ولذلك سوف يتكون سلوك متخصص فى المجالات تكونت فيها تلك الجماعات .

ويتبين سلوك الجماعات في هذا الإطار المبني علي عمليات الاتصال المختلفة بما يلي :

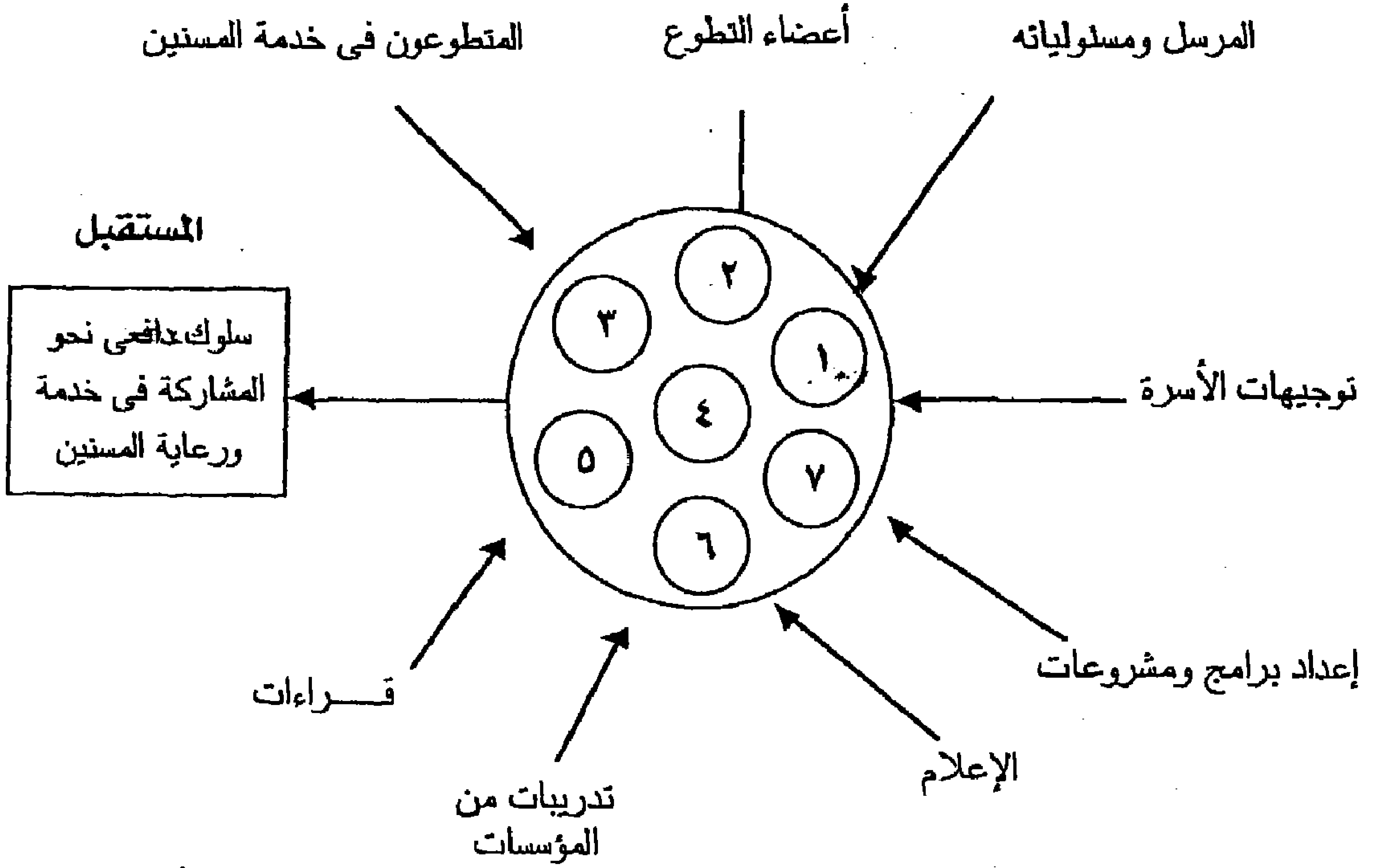
١ – سلوك مشترك بين الأفراد حيث أنهم اشتركوا فى عمليات اتصال واحدة مثل تدريبهم على القيام بالتطوع لدى موسسات المؤسسات، مؤسسات الطفولة .

٢ – سلوك موجه نحو هدف محدد حيث أن عمليات الاتصال ترتبط بهدف معين تسعى إلى تقديم خطوات أو نصائح أو إجراءات تتطلب من الأفراد ضرورة القيام والالتزام بها .

٣ – سلوك دافعى من قوة الجماعات التى ينتمى إليها الفرد فالأفراد الذين يشتركون فى عمليات اتصال معينة قد يحققون دافعيه واضحة ويتجهون إلى سلوكيات معينة .

٤ – سلوك منظم حيث أن الجماعات ارتبطت مع بعضها فى تنظيم محدد ونظام واضح ومقنن مما يتيح الفرصة إلى ان يكون السلوك موجه الاتجاه، مرتبط بخطوات محددة بالنسبة للزمان والمكان وبالتالى يعتبر عمليات الاتصال عمليات نؤثرة فى تحقيق تلك الجوانب .

شكل (٢٨) عملية الاتصال مع المتطوعين في مجال المسنين



٥ – سلوك متماسك بمعنى ان كل فرد فى الجماعات يمكن ان يساند بقية الأفراد فى تحقيق الأدوار المطلوبة منه وكذلك السلوك الذى يرتبط بها بمعنى أن أى جوانب تضعف فى موقف من المواقف سوف تعيد قيامها مرة أخرى وبالتالى تدعم بالروح الجماعية والفكر الجماعى المشترك الذى تم تحقيقه بعوامل متعددة ومن أهمها عملية الاتصال التى تم القيام بها ومن أمثلة أنشطة الجماعات التى ترتبط بسلوك جماعى متماسك ما يلى :

١ – مشروعات خدمة البيئة المرتبطة بسلوك جماعى هذه .

٢ – المشروعات التدريبية المرتبطة سلوك جماعى جديد أو متطوع .

٣ – المشروعات الجماعية التى تعتمد أساساً على الروح الجماعية .

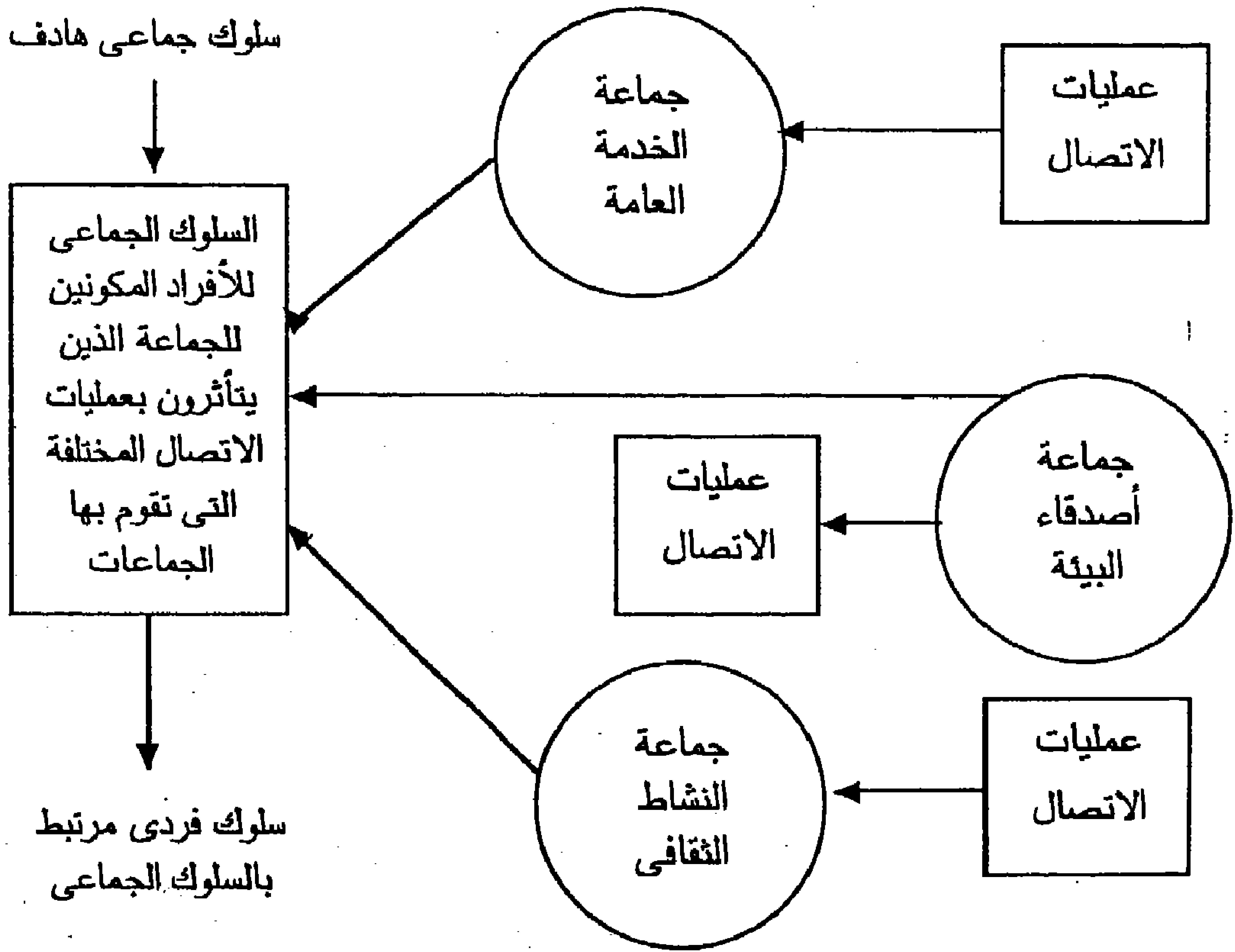
٤ – المناقشات الجماعية التى تعتمد على تبادل الآراء والأفكار والخروج بفكر جماعى واحد .

٥ – الأنشطة الجماعية التى يمارسها الأفراد معاً بروح جماعية واحدة كالمعسكرات والرحلات .

والأفراد لا يشتركون مباشرة فى الحياة الجماعية، ولكن لابد من مشاركتهم فى عمليات اتصال هادفة مثل الاجتماعات التوجيهية أو مشاركتهم فى برامج تدريبية تستخدم وسائل اتصال متنوعة تحقق الأهداف التى من أجلها يشترك الأفراد من تلك الجماعات. وعلينا أن نراعى أن مشاركة الأفراد فى الجماعات يمكن أن يؤثر ويشكل سلوك الفرد ويجعله إيجابياً مؤثراً فى الآخرين إذا توزت عناصر أساسية فى هذا المجال نذكرها ما يلى :

العنصر الأول : ارتباط الجماعات بأهداف الفرد .

العنصر الثانى : ضرورة أن تتمشى قدرات وإمكانيات الفرد على أهداف الجماعة .



شكل يوضح علاقة عمليات الاتصال

في الجماعات المختلفة بالسلوك الجماعي الذي يؤديه الأفراد معاً

العنصر الثالث : إشباع تلك الجماعات لرغبات وحاجات الفرد .

العنصر الرابع : الاهتمام بعمليات الاتصال التى تساعد الأفراد على كيفية التكييف مع الحياة الجماعية .

إذا أردت أن تؤثر على إنسان من الجوانب المختلفة استخدام عمليات اتصال مقننة ومحددة فى الجماعات التى ينتمى إليها من ترغب أن تؤثر عليه إيجابياً سواء فكرياً، علمياً، عملياً، اجتماعياً حتى يمكن أن نتيجة جميعاً نحو حياة أفضل.

رابعاً : السلوك في الإطار المجتمعي :

تؤثر عمليات الاتصال فى السلوك المجتمعى بشكل واضح والسلوك المجتمعى يختلف عن السلوك الفردى والجماعى فى الجوانب الآتية :

١ – مشاركة الأفراد فى مختلف المناطق السكنية فى القيام بهذا السلوك نتيجة عمليات الاتصال وتأثيرها على الجماهير المختلفة .

٢ – ارتباط سلوك الجماهير بالقضايا والمشكلات القومية .

٣ – اهتمام الإعلام بتدعيم القوى الاجتماعية المؤثرة فى دفع الجماهير نحو سلوكيات مرغوبة ولها أهمية فى حل مشكلات المجتمع وتنميته .

٤ – اهتمام المنظمات والمؤسسات الاجتماعية بالموجهات الاتصالية نحو تكوين وتدعيم سلوكيات لها أهمية فى المجتمع .

٥ – يصعب قيام الأفراد بسلوكيات مجتمعية فردياً ولكن لابد من تضافر الجهود الجماهيرية والمؤسساتية للقيام بتلك السلوكيات .

٦ – تدعيم القيادات الشعبية والمهنية للجماهير للقيام بتلك السلوكيات الناتجة من تأثير وسائل الاتصال فى تعليمها واكتسابها .

٧ – السلوك المجتمعى يجب أن يسبقه موجهات تؤثر فى تكوين عقل وشعور جمعى معين يؤدى إلى قيام الجماهير بعد سلوك معين يعبر عن موضوعات مجتمعية .

٨ - السلوك المجتمعى من السمات الأساسية للمجتمع التى تنتقل من جيل إلى أخر فهناك سلوكيات خاصة بعادات معينة ومناسبات خاصة كالزواج، والحصاد، المناسبات الدينية وبالتالى سوف نجد اختلافات واضحة بين مجتمع وأخر.

كيف يؤثر الاتصال في السلوك المجتمعي

يوجه الاتصال فى السلوك المجتمعى بناء على اهتمام وسائل الاتصال المختلفة بموضوع أو مشكلة معينة تجعل تلك الوسائل تهتم بها ونتحدث عنها أو تعبر عن مضمونها وتدفع الجماهير إلى السلوك المرتبط بتوجهات الاتصال وهذا ما جعل هناك وسائل الاتصال اتلجماهيرية ويتضح تأثير الاتصال فى هذا السلوك على النحو التالى :

١ - تشجيع الجماهير فى المجتمع للقيام بسلوك معين نظراً لأهميته فى حل مشكلات المجتمع أو أهمية هذا السلوك فى تحقيق التنمية مثل ترشيد الاستهلاك أو الامتناع عن عادة سلوكية غير مرغوبة .

٢ - التحذير من القيام بسلوكيات معينة نظراً لخطورتها على الصحة، الاقتصاد وكذلك الجوانب الاجتماعية ومن أمثلة ذلك تحذير الاتصال الإصابة بمرض الإيدز لخطورته على حياة الإنسان، التحذير من تعاطى المخدرات نظراً لأضرارها بصفة عامة على كافة جوامب حياة الإنسان وكذلك التحذير من عادة ختان الإناث نظراً لأضرارها على حياة الفتيات وعدم أهميتها نهائياً .

٣ - الاتصال يعبر فى بعض البرامج عن احتياجات المجتمع ومشكلاته، وكذلك تعبر عمليات الاتصال أراء الجماهير عن المشروعات والخدمات المختلفة وبالتالى يتعرف الإنسان عما تراه الجماهير، وكذلك عن أهم ما يدور من أفكار أفراد المجتمع كمجتمع مما يجعل هناك اهتمام عام بتلك الجوانب .

٤ - تقديم نماذج وأمثلة لما يجب أن يقوم به أفراد المجتمع حتى يكون هناك وحدة سلوكية بقدر الإمكان فقد تقدم مصادر الاتصال المختلفة كالتليفزيون والجرائد والمجالات المصورة كيفية حماية البيئية من التلوث أو كيفية التربية الناجحة للأبناء فى المجتمع .

٥ - يحقق الاتصال تماسك المجتمع فى سلوك مميز للمشاركة فى عمل مجتمعى ناجح يصعب للأفراد أو الجماعات القيام به أى إتاحة القرص للمشاركة فى عمل مجتمعى وهذا يجعل هناك الحصول على الموارد وتكاتف أفراد المجتمع لكى يساهموا فى أعمال لها صفة الوطنية والإنسانية إلى يمكن أن تفيد المجتمع بصفة عامة .

مثال :

مساهمة أفراد المجتمع فى بناء الهرم الكبير مستشفى علاج الأطفال من مرضى السرطان وبنى هذا المستشفى من خلال اهتمام ومشاركة المجتمع لكل فئاته ومنظماته بشكل منظم وواضح فى كافة مراحل هذا المشروع .

٦ - السلوك المجتمعى التى يمر بها المجتمع به أفراد المجتمع يرتبط بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التى يمر بها المجتمع والتى تعبر عن تلك الفترة والتى يصعب فصلها عن ذلك السلوك فالفترة الخاصة بالأنفتاح الاقتصادى لها سلوكيات راضحة لجميع أفراد المجتمع، وهنالك فترة أهتم فيها الاتصال بالتحيز من تعاطى المخدرات ودق ناقوس الخطر للشباب أن هناك إقرار خطير يجب الحذر منها، كذلك فى التنمية، كذلك يقوم المجتمع الآن بالتحزير من عادة ختان الإناث، الزيادة السكانية، الزواج المبكر حيث أن الاتصال يهتم بكافة المتغيرات التى قد تؤدى لسلوك معين أو ان المتغيرات تطلب سلوكيات جديدة يجب أن المجتمع ويشجع أفراده ومنظماته للقيام بتلك السلوكيات من خلال اهتمام وتوجيه وسائل الاتصال بها .

عند ملاحظة سلوك مجتمعى يرتبط به الأفراد والجماعات والمنظمات والمؤسسات فعلينا أن ندرك أن عمليات الاتصال ومنها الاتصال الجماهيرى وراء تلك السلوكيات سواء من أجل اكتسابها والاقتداء بها او من أجل مواجة على سلركيات سلبية و التحذير من القيام بها لخطورتها الواضحة .

خامساً : عملية اللاتصال والسلوك كأخطار التعامل الدولى يؤثر الاتصال فى قيام الأفراد والمجتمعات بسلوكيات معينة وتنتشر تلك السلوكيات من خلال وسائل الاتصال وتنتقل أيضاً هذه السلوكيات من مجتمع الأخر من خلال وسائل الاتصال المحددة خاصة أن هناك تزايد فى القنوات الفضائية وكذلك الجرائد والمجلات المنتشرة وأيضاً فى استخدام الإنترنت والوسائل التكنولوجية المختلفة التى تتعلق بالاتصال وتبادل الرسائل المختلفة بين المجتمعات على اختلاف أنواعها وتتضح أهم الموضوعات التى يتم الاتصال بخصوصها فى الإطار الخاص بالتعامل الدولى ويحدث ذلك على النحو التالى :

١ – الاهتمام بالموضوعات التى تهتم بالإنسان كقيمة هامة وضرورة المحافظة على صحته وأفكاره وبالتالى بالإنسان كقيمة هامة وضرورة المحافظة على صحته وأفكاره وبالتالى تهتم عمليات الاتصال بتبادل الخبرات حول انتشار مرض سارس فى بعض الدول الأسيوية عالياً .

٢ – تهتم وسائل الاتصال بنقل خبرات هامة فى الحياة اليومية حتى يمكن الاستفادة منها بطريقة عملية وقد تكون تلك الخبرات تتعلق بالاقتصاد، مواجهة تلوث البيئة، المحافظة على الصحة العامة وبالتالى كان لابد الاستفادة من تلك البرامج والتوجيهات عند القيام بسلوكيات مرتبطة بهذه الموضوعات والبرامج .

٣ – تهتم وسائل الاتصال بنقل الأخبار والتطورات الخاصة بالدول المختلفة التى تجعل الإنسان متابعاً لما يدور فى العالم وبالتالى قد يؤدى ذلك إلى سلوكيات معينة مثل الاعتراض عما يتم فى دول مازالت تعانى الحروب والاستعمار والسيطرة غير المنطقية على تلك الشعوب .

٤ – نتيجة السموات المفتوحة وانتشار القنوات الفضائية فإن الإنسان يتفاعل مع ما تعرضه تلك القنوات من برامج وأفلام ومسلسلات وأغانى وغيرها من

أعمال الحياة العامة أو الحياة اليومية وبالتالى تصبح وسائل الاتصال كالتليفزيون والسينما أدوات تنقل ما يؤثر فى اكتساب سلوكيات معينة من مجتمع لأخر .

٥ – التعرف على ما يسلكه الآخرين فى مواقف حياتهم المختلفة ومتابعة ما يدور فى الأسرة الدولية من سياسات وانقسامات ومشروعات قد تكون دافعاً للاستفادة منها ونقلها إلى مجتمعنا أو تقليدها فى مواقف الحياة المختلفة .

٦ – أن وسائل الاتصال التي تنقل جوانب وموضوعات دولية يمكن أن يكون له تأثيراً فى نقل القيم أو صراع القيم أو بناء قيم إيجابية سواء المجالات الاقتصادية أو الاجتماعية والقيم أحد دوافع السلوك الإنسانى ومختلف المجتمعات .

لا نستطيع العزلة عن العالم بحجة المحافظة على سلوكيات متميزة، وعمليات الاتصال تنقل أمامنا كل ما يدور فى العالم، وعلينا أن نتعلم ونتدرب على كيفية الانتقاء والاختيار ما يتناسب مع الدين، الثقافة، الأهداف الخاصة بالمجتمع الذى ننتمى إليه .

الإطار المعرفي في عملية الاتصال خلال مجالات التنمية

المعرفة عماد التنمية فى كافة المجالات وتنتشر فى جميع جوانب النشاط الإنسانى وتواجه المجتمعات فجوه كثيره فى المعرفة وليس من السهل التغلب على تلك الفجوة حيث أن التصدى لفجوة المعرفة تتطلب ضرورة البحث عن مصادر جديدة للمعرفة واستيعابها ثم استخدام تلك المعرفة ونشرها حتى يمكن استخدامها ويمكن مناقشة موضوع الاتصال والتنمية على النحو التالى :

الموضوع الأول :

شروط المعرفة التي يجب الوصول إليها :

هناك شروط للمعرفة التى يمكن الحصول عليها فى هذا المجال .

١ – اهتمام المجتمع بلون المعرفة التى جيب الوصول إليها .

٢ – ضرورة التكامل بين استيعاب المعرفة واكتسابها ونشرها لأنها عبارات تتعامل مع بعضها تحقق هدف واضح ومحدد .

٣ – ضرورة اهتمام خبراء المجتمع بتحديد رد فعل المعرفة على كافة العمليات خاصة عملية الاتصال .

٤ – الاهتمام بالتعليم لأنه عملية الاتصال تتطلب نوعا من استيعاب المعرفة والسعى نحو تخليص الأمية والاهتمام أن يكون هناك واضحا بالتعليم الأساسى الشامل بالاضافة إلى برامج الإصلاح لمراحل التعليم المختلفة .

٥ –لتطلب الاستراتيجية الفعالة لاكتساب المعرفة تعتبر فى المواقف والقيم والحوافز المجتمعة لضمان الالتزام الشامل على جميع المستويات للحصول على المعرفة الصحيحة الجديدة ويتحقق ذلك من خلال عمليات اتصال مستمرة وتحدده فى كافة المواقف الرسمية وغير الرسمية .

٦ – اكتساب المعرفة لا يقتصر على البناء على قاعدة المعرفة الوطنية لتوليد معرفة جديدة من خلال البحث والتطوير ولكنه يتطلب أيضاً الانفتاح المعرفة المواحدة فى أماكن أخرى بما تتناسب مع الأهداف والقيم والاتجاهات القديمة والتى تتميز بها المجتمع دون غيره من المجتمعات الأخرى .

٧ – اكتساب المعرفة من خلال العلاقات مع مراكز البحوث القومية والإقليمية والدولية المقدمة ومؤسسات البحث والتطوير بما يفيد فى بناء القدرات العلمية والثقافية مما يفيد فى تأسيس قواعد المعلومات المنظمة بالتعاون مع تلك المراكز والاستعانة بالخبراء المتخصصين فيها وهذا يفيد عمليات الاتصال على اختلاف مستوياتها من خلال الاستعانة بالتطوير المعرفى المتجدد الذى ينتج من مصادر إنتاج المعرفة مثل مراكز البحوث .

الموضوع الثاني :

كيف يتم نشر المعرفة التي يمكن استخدامها في عمليات الاتصال ؟

اتجهت المجتمعات المختلفة إلى نشر المعرفة بشكل واضح من خلال وسائل الاتصال المختلفة إلى أصبحت تمارس دورها فى عالم يتسم بالتفاعل المباشر وإمكانية الوصول إلى تقانية المعلومات والاتصالات لجميع المستويات الاقتصادية والاجتماعية بما فيهم الفقراء ويمكن تحديد أهم ركائز نشر المعرفى فى هذا المجال على النحو التالى :

١ – توفير الخدمات الخاصة بنشر المعرفة فى كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من خلال توفر خدمات مراكز المعلومات التى تنتشر فى المجتمعات المختلفة والتى يضمن عليها فى القيام والمشروعات والبرامج المختلفة .

٢ – إتاحة استخدام الإنترنت بحيث يصبح متاحاً للجميع حيث يعتبر ذلك ضمن مقتضيات التطوير المعرفى ومتابعة نموها فى مختلف المراحل مما يؤدى إلى تطوير عمليات الاتصال فى المجالات المختلفة.

٣ – التدريب على استخدام المعرفة بداية مع مراحل التعليم المختلفة من خلال الاستعانة بالكوادر المتخصصة من مصلحى الحاسوب حتى يمكن استخدام الأساليب المناسبة فى هذا المجال.

٤ – إعطاء الأولوية لأجهزة التخطيط الإستراتيجى للتنمية المعلوماتية من خلال إنشاء وحدات متخصصة فى متابعة التطوير والتقنيات الخاصة بالمعلومات وكيفية استخدام وسائل الاتصال فى نقلها وتبادلها.

٥ – اتساع شبكات الاتصال التى يمكن أن تنقل المعرفة على مستويات متعددة حتى يمكن تحقيق سرعة نقل المعلومات مع ضمان توفير التواصلية المستمرة بين تلك الشبكات وما يرتبط بها من مستخدمى تلك المعرفة الذين على اتصال بها.

٦ – ضرورة تنمية روح المشاركة والشعور بالمسئولية الاجتماعية فى عمليات التنمية المعلوماتية من كافة الجوانب فى إطار خطة التنمية وأهدافها، وبالتالى لابد من ربط مجالات المشاركة والمسئولية الاجتماعية باملعرفة وما يرتبط بها من معلومات متخصصة متجددة ومعرفة متطورة طبقاً لطبيعة التطور العالمى فى هذا المجال.

٧ – تشجيع استخدام المنظمات غير الحكومية لمصادر المعرفة المختلفة مثل ما تحصل عليه من شبكة الإنترنت واستخدام ذلك فى حصد الآراء وتنسيق المواقف وأن يكون هناك مواقع لتلك المنظمات على الشبكة العالمية (الويب) بمثابة قنوات تعبيرية مما يتيح الفرصة لتلك المنظمات أن تشارك مع المجتمعات على اختلاف مستوياتها فى مواجهة مشكلات المجتمعات وتحقيق خطة التنمية ومتابعة التطورات العالمية.

٨ – انتشار المكتبات المختلفة التى تتضمن ألوان المعرفة المختلفة التى يمكن اللجوء إليها من خلال ما تحتويه تلك الكتب والمراجع التى تتضمنها المكتبات عن أن تنتشر فى المناطق المختلفة خاصة الفقيرة أو المجتمعات المستحدثة بالإضافة إلى إتاحة الفرص المناسبة للحصول على الكتب بالأسعار المناسبة والممكنة مع التطور الاقتصادى والاجتماعى.

٩ – ضرورة شرح ما تحتويه البحوث والدراسات التى تجرى فى مختلف القطاعات على أن تكون إصدار تلك البحوث فى اختيارات بسيطة تتميز بالجاذبية والتركيز وإمكانية الحصول عليها حيث أن تلك المصادر تحتوى على المعرفة الحديثة، الواقعية، المتطورة التى يجب الاعتماد عليها فى عمليات الاتصال.

١٠ – اتباع المدخل الثقافى فى الحصول على المعرفة والتعامل مع مصادرها حيث يصبح اللجوء إلى المعرفة وما تتضمنه من محتويات عليه وعملية

وبحثية معينة ليس من أجل البحث والدراسة فقط بل يصبح من المكونات الثقافية للتطور الإنساني.

الموضوع الرابع:

كيف يتم نشر المعرفة التي تتعلق بالخدمة الاجتماعية من خلال عمليات الاتصال الممكنة؟

إن وسائل نشر المعرفة وتبادلها والأساليب المستخدمة فيها من خلال المؤسسات المنظمة والمراكز المختلفة لا يختلف مضمونها اختلافاً كبيراً فى المهن والتخصصات

يمكن أن نوضح نشر المعرفة في مجالات الخدمة الاجتماعية علي النحو التالي:

أولاً : أهداف المعرفة في الخدمة الاجتماعية:

تهدف المعرفة فى الخدمة الاجتماعية أن توضح هوية الخدمة الاجتماعية من حيث أنها مهنة تخصصية تعمل على مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على اختلاف مستوياتها من تحقيق التكيف وبناء القدرات اللازمة على المشاركة في مجالات المجتمع والقيام بالمستويات المتغيرة فى عالم اليوم الذى أصبح يضمن على المعلوماتية وما يرتبط بها من معرفة متطورة من وقت لآخر.

وتهدف المعرفة فى الخدمة الاجتماعية إلى الارتباط بالأسلوب العلمى فى تناول المشكلات والمواقف التى تهتم بدراستها والتعامل معها على أن يكون هناك الإطار النظرى المناسب لمواجهة تلك الجوانب على اختلاف مستوياتها، وتناول الخدمة الاجتماعية لتلك المشكلات بالأسلوب العلمى يساهم فى الوصول إلى المعرفة الواقعية وإلى وضع الحقائق فى الإطار العلمى المناسب لها.

وتهدف المعرفة فى الخدمة الاجتماعية تأكيد إنسانية المعرفة بين العلوم الإنسانية ا لمختلفة حيث أن التعامل مع الفرد، الجماعة، المجتمع يهتم بالنظرة الشاملة للإنسان وبالتالى فإن المعرفة يجب أن تتعامل مع الألوان المختلفة التى تكون منها كذلك لابد أن تكون مضمونات واضح ومحدداً ناتج من استخدام

المكونات التى تتناسب مع طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومن أمثلة تلك الاستخدامات ما يلى:

١ - النظريات العلمية.

٢ - النتائج الأساسية للدراسات والبحوث.

٣ - النماذج والخبرات.

٤ - البرامج والمشروعات المتخصصة.

٥ - نتائج المناقشات الخاصة بالمؤتمرات واللقاءات العلمية، وغيرها من المكونات المعرفية الأخرى.

ثانياً: المحتوي المعرفي للخدمة الاجتماعية:

يضمن المحتوى المعرفى للخدمة الاجتماعية مكونات أساسية نحصر أهمها كما يلى:

١ - المعرفة التى تتعلق بالشخصية الإنسانية من حيث أن وحدة العمل الأساسية هو الإنسان كوحدة فريدة سواء كان التعامل معه فرد أم من خلال جماعة أو من خلال المجتمع وبالتالى لابد من دراسة الشخصية من الجوانب الآتية:

أ - السمات الأساسية التى تتكون منها الشخصية.

ب - المشكلات التى تواجه الإنسان.

ج - القدرات الأساسية التى يتميز بها ومدى تحولها إلى مهارات واضحة.

د - الأدوار التى يقوم بها الفرد فى الحياة الاجتماعية.

هـ - مجالات التفاعل الأساسية فى حياة الإنسان كالأسرة، المدرسة، المصنع، النادى ... إلخ.

و - المواقف التى تواجه الفرد ويتطلب ذلك التدخل لمساعدته على مواجهة تلك المواقف.

٢ - المعرفة التى تتعلق بالجماعات الإنسانية التى تتكون من الأفراد الذين يشتركون فى هدف ونظام أو تنظيم واضح ومحدد قد يختلف عن الجماعات

الأخرى، ولكن تركز تلك المعرفة أهم الأهداف والبرامج المرتبطة بتلك الجماعات وأهميتها فى مجالات الوقاية والعلاج وتحقيق أهداف التنمية.

٣ - المعرفة التى تتعلق بالمجتمعات على مختلف المستويات المحلية والقومية والإقليمية والدولية طبقاً للمارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، حيث هناك اهتمام بممارسة الخدمة الاجتماعية والاحتياجات والمشروعات التى تسعى الدول إلى المشاركة فيها والاستفادة من مكوناتها وبرامجها.

الموضوع الخامس:

نشر المعرفة من خلال الاتصال الجماهيري:

هناك اهتمام إلى تنمية وسائل الاتصال الجماهيرية كعامل هام فى دفع جوانب التقدم، ولابد من إتاحة الفرصة لكل الفئات للاستفادة من تلك الوسائل خاصة الفئات التى لا تستطيع أن توفر الإمكانيات اللازمة للمشاركة فى مجالات التنمية.

أهمية وسائل الاتصال الجماهيرية في نشر المعرفة:

تتضح أهمية تلك الوسائل من خلال الجوانب الآتية:

١ - وسائل الاتصال الجماهيرية يمكن أن تخاطب الفئات المختلفة بالأسلوب المناسب لها.

٢ - تتضمن وسائل الاتصال الجماهيرية القدرات اللازمة للانتشار والبث الدائم للبرامج مثل برامج التليفزيون.

٣ - تشرف الأجهزة الحكومية على الاتصال الجماهيرى ضماناً لوصول مضمون تلك الوسائل إلى الفئات المستهدفة وتأكيداً إلى حق الإنسان فى المعلومات والمعروفة.

٤ - أن استخدام وسائل الاتصال الذى يتميز بمستويات عالية من الإقبال على استخدام هذه الوسائل بما تتضمنه من اتجاهات ملائمة نحو التغيير وتحقيق التنمية.

٥ – تتضح أهمية وسائل الاتصال الجماهيرية تخاطب الشعوب على اختلاف مستويات ثقافتها وطبقاً للمتغيرات المؤثرة فيها مما يجعل هناك متابعة للتطورات المتتالية التى يمر بها المجتمع.م

٦ – ارتباط وسائل الاتصال الجماهيرية بالمجالات المختلفة التى توضح الخدمات والبرامج التى يقدمها المجتمع حيث أن تلك المجالات أصبحت مصدر للمعرفة والمعلومات التى يمكن أن ترتبط بها تلك الوسائل، وأصبح الجمهور لا يعرف كيف يحصل عليها إلا من خلال تلك الوسائل الجماهيرية.

الموضوع السادس:

كيف يحقق الاتصال التنمية في مستوياتها المختلفة:

يمكن أن تحقق دور الاتصال فى التنمية من خلال الأدوار الآتية:

الدور الأول:

يقوم الاتصال بدور هام فى تحقيق تفاعل الإنسان مع كل ما يدور حوله من أحداث أو اضطرابات أو وقائع نافعة أو سلبية فى المجتمع بل أنه يستطيع أن يتابع المشكلات العالمية من خلال الاتصال وبالتالى يتجه الإنسان نحو مشاركة المجتمع فى إزالة المعوقات التى تواجه التنمية.

الدور الثاني:

تحديد مجالات التنمية حيث أن الاتصال يحققه من جوانب معرفية متعددة ونوعية يمكن أن يحقق التوجه نحو المجالات التى تتطلب المشاركة لكى تحقق التنمية المرغوبة مثل الاتجاه نحو المشروعات الاقتصادية الصغيرة أو العمل فى المناطق الجديدة بما فيها من مصانع ومشروعات.

الدور الثالث:

يؤدى الاتصال إلى زيادة المعلومات وتبادلها بما يرتبط مع أهداف التنمية. ويحقق الاتصال أدواره التنمية من خلال المعلومات التى يستطيع أن يقدمها بالوسائل المختلفة سواء كانت وسائل جماهيرية أو وسائل اتصال أخرى وهذه

المعلومات التى تحقق إدراك الإنسان أهمية مشاركة فى مجالات التنمية وأهمية تلك المشاركة.

الدور الرابع:

يسعى الاتصال إلى القيام بأدوار خاصة بالتعرف على إمكانيات وموارد ا لمجتمع وكيفية استخدامها الاستخدام المناسب أى الاستخدام الأمثل مما يساعد على المساهمة فى التنمية مع توجيه الاتصال للأفراد والجماعات والمجتمعات على الاعتماد على الإمكانيات الذاتية سواء فى الأفراد أو المجتمعات.

الدور الخامس:

يحقق الاتصال تشجيع الأفراد على الانتماء للمجتمع المساهمة فى موا جهة مشكلاته وقضاياه المختلفة مثل قضايا الأمية، التطوع، الزيادة السكانية وغيرها وهذه القضايا وغيرها تؤثر بطريقة مباشرة وغير مباشرة فى تحقيق التنمية.

الدور السادس:

يحقق الاتصال الانفتاح على تجارب ومشروعات التنمية املختلفة سواء فى مجتمعنا أو خارجه حتى يمكن اكتساب الخبرات المختلفة سواء فيما يتعلق بكيفية إعداد مشروعات التنمية، وكذلك كيفية الاستفادة من موارد الأفراد والجماعات والمجتمعات فى تحقيق التنمية ويفضل أن يتوفر فى تلك التجارب ما يلى:

١ – أن تكون واضحة الأهداف.

٢ – أن تكون تلك التجاروب فى مجتمعات تتقارب مستوياتها، من مستوى المجتمع الذى تنتمى إليه.

٣ – وضوح خطوات وإجراءات مشروعات التنمنية.

٤ – الاستفادة من مضمون التجارب والمشروعات بقدر أهمية ملاءمتها.

٥ – عدم التقليد المباشر ولكن الاستفادة معرفياً، معلوماتياً، عملياً، إجرائياً.

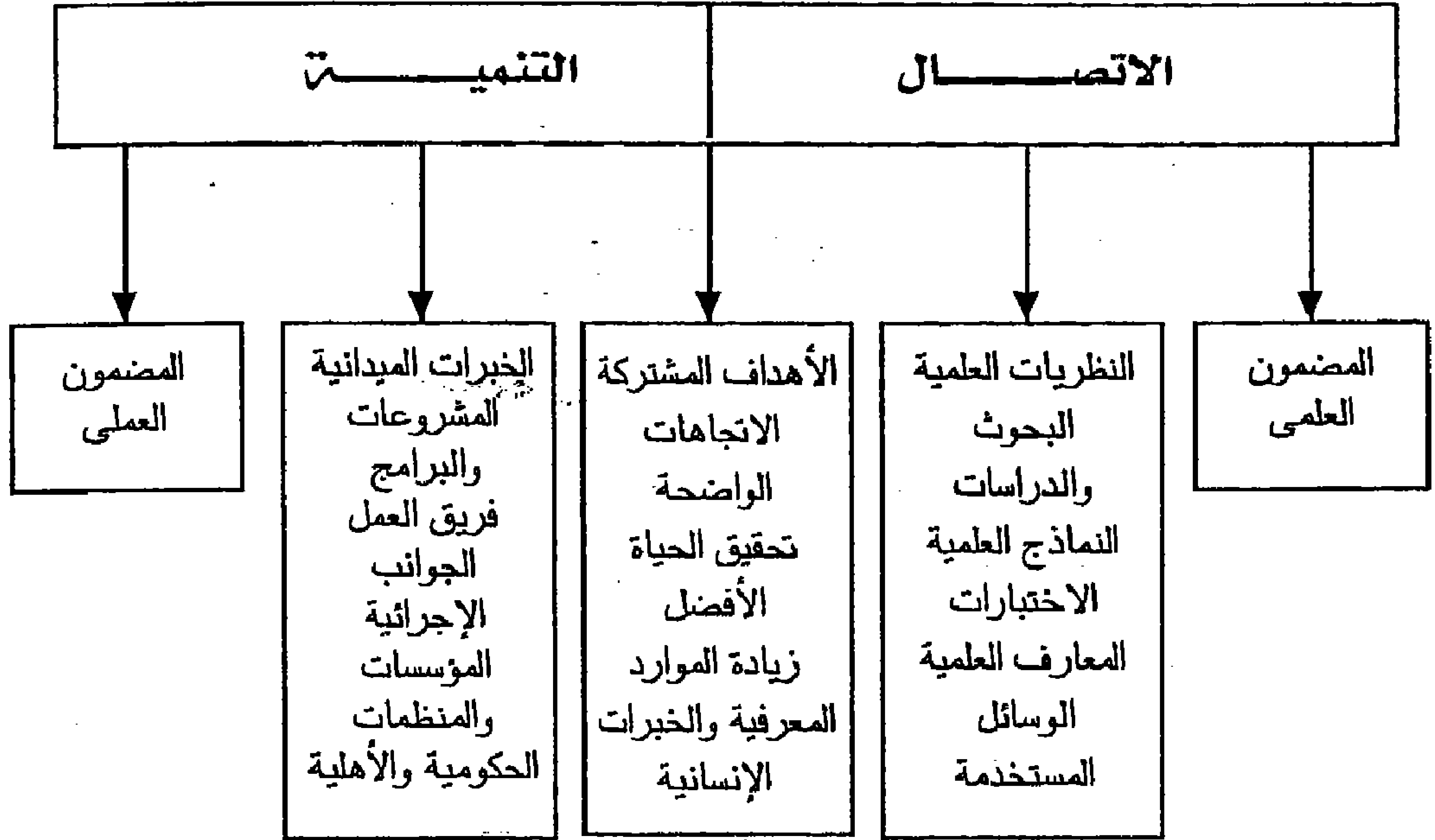
٦ – دراسة أى تجارب نتوصل إليها من كافة الجوانب التى ترتبط بها.

٧ – مراعاة فردية المجتمعات وتميزها ثقافياً واجتماعياً واقتصادياً.

٨ – مراعاة مسايرة التجارب التنموية للتطورات والمتغيرات التى تواجه المجتمعات.

الموضوع السابع: مضمون ومعوقات الاتصال والتنمية:

شكل رقم (٣٠) العلاقة بين الاتصال والتنمية



يتضح من الشكل السابق أن هناك علاقة وثيقة بين الاتصال والتنمية فى جوانب متعددة أهمها المضمون والمكونات المختلفة التى يتميز بها كل جانب.

معوقات الاتصال التي تواجه تحقيق التنمية:

يمكن أن نوضح أهم المعوقات كما يلي:

أولاً : معوقات راجعة إلى موضوعات الاتصال، قد تكون موضوعات الاتصال غير مرتبطة بأهداف التنمية أو مكوناتها العلمية والعملية.

ثانياً : معوقات راجعة إلى المرسل حيث يهدف المرسل على القيام بالتاصال فى إطار يختلف مضمون التنمية ويؤدى أدوار لا تساعد على تحقيق أهداف التنمية وقد يرجع ذلك إلى ما يلى:

١ - عدم الإعداد العلمى والعملى للمرسل.

٢ - عدم توفر الخبرات الكامنة لدى المرسل فيما يتعلق بالتنمية.

٣ – عدم ممارسة المرسل للبرامج التنموية ولكن تركيزه على موضوعات تقليدية فقط.

٤ – عدم توفر المهارات اللازمة للاتصال التنموى.

ثالثاً : معوقات راجعة إلى الرسائل الإتصالية المناسبة لنقل ما يدور فى مجال التنمية وكذلك عرض الخبرات المرتبطة بها.

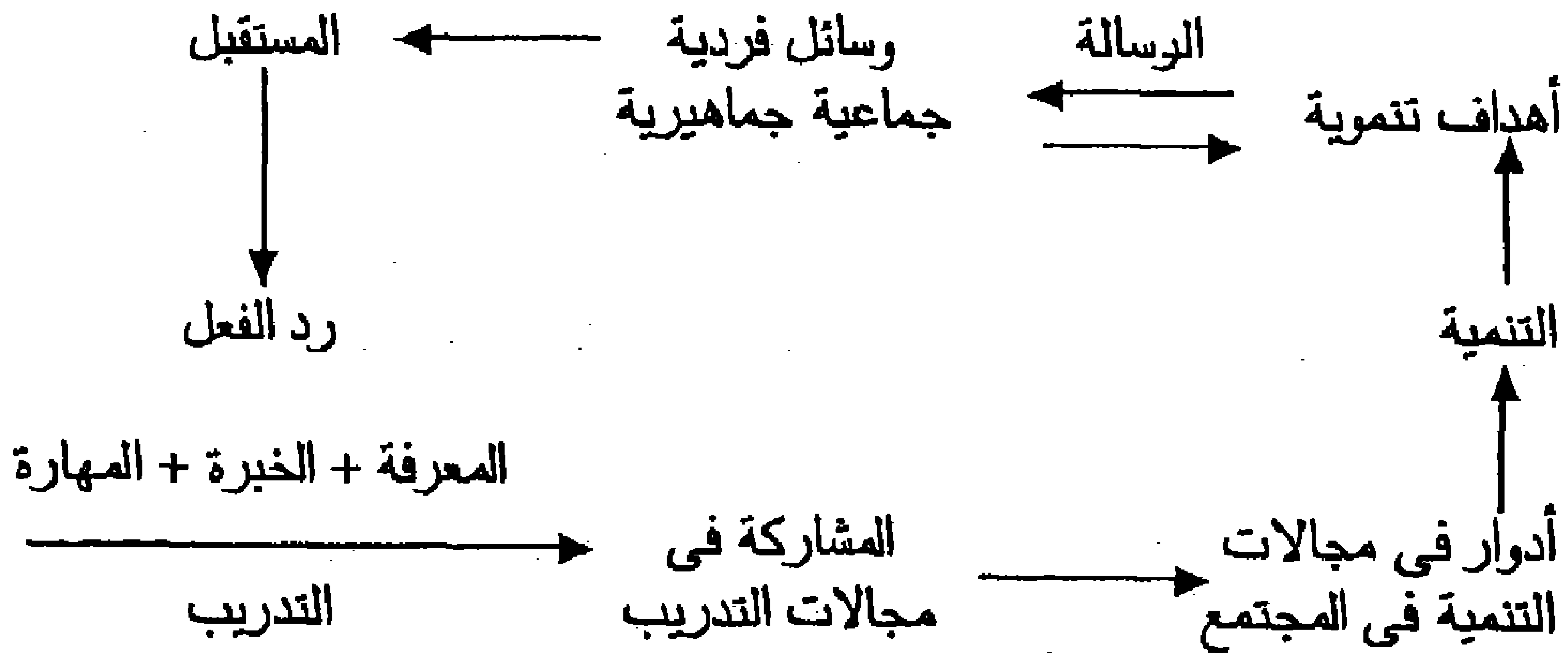
رابعاً : معوقات راجعة لمستقبل من حيث اهتمام المستقبل بالتعرف على موضوعات ترفيهية أو معوقات عامة لا ترتبط بالتنمية أو رغبته فى حل مشكلاته الشخصية فقط.

خامساً : معوقات راجعة إلى المجتمع وعدم تركيز الواضح على مشروتعات تنمية توضح ضرورة المشاركة فيها والتهوض بها حيث أنها ترتبط بتقدم المجتمع.

سادساً : عدم توافر العلاقة مع المنظمات والمؤسسات التى تقوم بتلك المشروعات والتى تقدم نماذج مكونة تصبح فيما بعد مادة إتصالية يمكن أن تحقق تنمية الخبرات التنموية لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات.

الموضوع الثامن:

شكل (٣١) كيف يحقق الاتصال أهداف التنمية



المجـــال السابع : الاتصال في مجال الترويح:

مفهوم وخصائص الترويح:

تستخدم كلمة الترويح استخدامات متعددة وفى أماكن مختلفة وكل فرد له معنى خاص به من استخدام هذه الكلمة.

وهناك من يستخدم هذه الكلمة بمعنى بذل النشاط الذى يتميز بمجهود واضح كالنشاط الرياضى، وآخر يرى أن الترويح هو الراحة الجسمية، وهناك رأى يرى أن الترويح هو الراحة النفسية، وهناك رأى يرى أن الترويح هو ممارسة هوايات الإنسان. ولكن علينا أن نستعرض بعض الآراء الخاصة بتحديد هذه المعانى تحديداً علمياً واضحاً.

ويرى برايتليل Brightlill أن الترويح نشاط اختيارى يحدث أثناء وقت الفراغ ودوافعه الأولية هى الرضا أو السرور الناتج عن هذا النشاط.

ونلاحظ فى هذا التعريفالملاحظات الآتية:

١ - الترويح نشاط اختيارى يحدث أو يمارس فى وقت فراغ الإنسان.

٢ - ينتج عن ممارسة هذا النشاط الإحساس بالسرور والراحة والسعادة أو الرضا النفسى الداخلى.

٣ - الترويح يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالدوافع الداخلية للإنسان أى لابد أن يكون هناك دافع ذاتى لممارسة الترويح.

٤ - يتضمن الترويح أنشطة متعددة والدليل على ذلك عدم تحديد طبيعة النشاط المرغوب ونوعه بل يتم عرض النشاط بصفة عامة.

ويرى برات Pratt أن الترويح هو مزاولة أى نشاط فى وقت الفراغ سواء كان فردياً أم جماعياً كما أن هذا الترويح يهدف إلى إيجاد حالة جديدة فى حياة الفرد وهو الشعور بالسرور والسعادة.

ونرى أن الترويح هو النشاط الاختيارى الذى يمارس فى وقت فراغ الإنسان ويكون مقبولاً من المجتمع ويهدف إلى تنمية الفرد من الجوانب الصحية.

الخصائص العامة للترويح:

نوضح فيما يلى أهم الخصائص التى يتميز بها الترويح:

أولاً : يجب أن يتضمن الترويح أنشطة واضحة:

كلما يمارس الإنسان البرامج الترويحية لابد أن تتضمن هذه البرامج أنشطة واضحة محددة ولابد أن تكون مرتبطة بخبرات وقدرات ورغبات الإنسان الذى يمارس هذا النشاط بالإضافة إلى ضرورة أن يكون هذا النشاط نشاطاً اختيارياً، وكذلك يهدف النشاط إلى البناء والتنمية فى حياة الإنسان، هذا بالإضافة إلى أن النشاط الترويحى لابد أن يتضمن الشعور بالسعادة والسرور أو أنه يغير من طبيعة الحياة اليومية الشاقة التى يمارس فيها الإنسان عمله ومسئولياته المهنية والاجتماعية.

ثانياً : النشاط الاختياري في مجالات الترويح:

يختار الأفراد الأنشطة الترويحية دون إجبار خارجى أو ضغوط معينة وتعتبر ميول ورغبات الأفراد نحو الأنشطة الترويحية ميول مكتسبة حيث أنه يهتم ويركز على الاستعداد أو الاتجاه نحو أشياء معينة وهذا يجعله يتجه مباشرة نحو ممارسة الجوانب المرتبطة بهذا النشاط.

ثالثاً : البنائية في نشاط الترويح:

نتحدث فى هذا المجال عن الأنشطة البنائية التى تساهم فى بناء وتنمية الشخصية كالرياضة مثلاً حيث أنه توجد أنشطة أخرى فى هذا املجال مثل الأنشطة التى تهدف إلى تنمية القدرات الإبتكارية مثل تكوين المجسمات أو استخدام الخامات فى تكوين أشكال جديدة تعبر عن فكرة معينة.

رابعاً : تنمية العلاقات الإنسانية:

يهدف الترويح إلى تكوين وتدعيم العلاقات الإنسانية بين المشتركين فى البرامج الترويحية، وتتميز البرامج الترويحية بتحقيق هذا الهدف دون غيرها من البرامج.

خامساً : الترويح في وقت الفراغ بطريقة منظمة:

تتضمن حياة الفرد أعمال مهنية وظيفية يرتبط بها فى حياته الاجتماعية ولذلك يمارس الإنسان ممارسة الأنشطة الترويحية فى وقت الفراغ بعيداً عن العمل المهنى أو ا لوظيفى وغالباً ما يمارس الأفراد الأنشطة الترويحية بطريقة منظمة أى فى أوقات مخصصة لذلك وعن طريق مؤسسات تهدف إلى إتاحة الفرصة لممارسة الأنشطة الترويحية.

سادساً: العلاقة بين الأنشطة الترويحية وخبرات وقدرات الإنسان:

من المعروف أن دوافع الإنسان توجه الفرد نحو ممارسة أنشطة معينة ومحددة وبالتالى تتكون تلك الدوافع فى إطار خبرات الإنسان وقدراته الخاصة لأنه ليس من المعقول أن يميل الإنسان إلى ممارسة أنشطة لا يتميز فى إطارها بخبرات وقدرات معينة.

سابعاً : يتضمن الترويح الأهداف التربوية والاجتماعية:

يعتقد البعض أن الترويح هو مجرد شغل وقت الفراغ ومضيعة للوقت ومجرد أن يجد الإنسان ما يشغله فى وقت فراغه. ولكننا نرى أن البرنامج الترويحية تتضمن أهدافاً تربوية ومعنى ذلك أن شخصية الإنسان سوف تكتسب خبرات ومهارات جديدة يكون الإنسان علاقات اجتماعية مع الآخرين بالإضافة إلى أن القيم الاجتماعية كالتعاون وتحمل المسئولية الاجتماعية واحترام النظام العام وغيرها من القيم يمكن اكتسابها من خلال الأنشطة الترويحية بشرط وجود الإشراف والتوجيه المناسب لذلك.

البرنامج الترويحي:

تعد البرامج الترويحية الوسيلة التى عن طريقها نحقق الأهداف والأغراض التى تسعى إليها كالاستمتاع بالنشاط واكتساب القيم والعادات وتنمية الاتجاهات الإيجابية.

ولذلك فإن بناء البرنامج الترويحى يتطلب اتباع الخطوات العلمية التالية :

أولاً : دراسة المجتمع:

تتطلب البرامج ضرورة دراسة المجتمع والتعرف على العوامل التى تؤثر فى المجتمع وأهم الجوانب التى يجب دراستها هى مدى انتشار التعليم والثقافة، مقدار التقدم الاقتصادى والتكنولوجى، العادات والتقاليد، اهتمامات المجتمع بالآداب والفنون، وغيرها من الجوانب الأساسية المؤثرة فى الحياة الاجتماعية.

ونلاحظ أن البرامج الترويحية لابد أن تتسق مع أهداف المجتمع بل وتساهم أيضاً فى مواجهة مشكلاته والمساهمة فى تحقيق التنمية سواء الاقتصادية أو الاجتماعية.

ثانياً : دراسة الأفراد المشتركين في البرامج الترويحية:

يتضمن هذا الجانب دراسة مراحل النمو ومدى احتياجات ورغبات هؤلاء الأفراد والتعرف على أهم القدرات والاستعدادات التى يتميزون بها وتحديد المستويات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية التى تميز هؤلاء الأفراد.

ونلاحظ أن هذه الجوانب تؤثر فى إعداد البرامج الترويحية وتعمل على نجاحها أو فشلها إن كان هناك تعارض أو تناقض فى أى جانب من تلك الجوانب وأهداف البرامج الترويحية.

ثالثاً : دراسة الإمكانيات المادية والبشرية:

تشمل هذه الإمكانيات مختلف الإمكانات حيث أن هذه الأنواع تتفاعل مع بعضها البعض.

رابعاً : تحديد الأهداف والأغراض:

تختلف أهداف البرامج الترويحية فيما بينها طبقاً لفئات العمر التى تتعامل معها وكذلك تختلف تلك الأهداف طبقاً باختلاف العوامل المؤثرة فى المجتمع وفى الأفراد ولكن يجب أن تكون هذه الأهداف الترويحية مرتبطة بحاجات وظروف المجتمع كذلك يجب أن تكون مرتبطة بطبيعة مرحلة النمو الخاصة بالأفراد المستفيدين من البرنامج، وكذلك يجب أن تكون تلك الأدهاف واقعية بحيث يمكن تحقيقها وأخيراً لابد أن تكون تلك الأهداف واضحة ومحددة أمام جميع الأفراد والمشتركين فى البرنامج.

خامساً : إعداد البرنامج:

يتم فى هذه المرحلة إختيار الأنشطة التى سوف ويجب مراعاة ما يلى:

١ – يراعى تناسب أوجه النشاط مع طبيعة مرحلة نمو الفئات التى يعمل معها.

٢ – توفير أنواع الأنشطة المتعددة حتى يتمكن الأفراد من اختيار الأنشطة التى تم تحديدها.

٣ – التأكد من توفير الإمكانات المختلفة التى يرتبط بها ممارسة الأنشطة التى تم تحديدها.

٤ – عدم تعارض تلك الأنشطة مع ثقافة المجتمع وما تتضمنه من عادات وتقاليد وقيم خاصة بهذا المجتمع.

٥ – أن تمارس هذه الأنشطة بطريقة مناسبة وعدم إحتياجها للمجهودات العنيفة أو قد تسبب خطورة معينة فى حياة الإنسان.

سادساً : تنفيذ البرنامج:

تتضمن هذه العملية القيام بإدارة البرنامج حيث أنها قيادة كافة المجهودات المرتبطة بالبرنامج لأنها العملية التى عن طريقها تتحول أغراض البرنامج إلى حقيقة ملموسة وتنفذها الأفراد.

وتشمل كذلك تلك المرحلة وجود الرائد الناجح فى توجيه الأفراد الذين يشتركون فى البرنامج الترويحى حيث أنه يقوم بمساعدة الأعضاء نحو تحقيق الهدف توفير البيئة الاجتماعية المناسبة لممارسة الأنشطة الترويحية إتاحة الفرصة للإبداع والإبتكار، القيام بمساعدة الأعضاء على اكتساب المهارات التى يرغبون فيها من خلال ممارسة الأنشطة، وتنمية الميول المرغوبة والتأثير الإيجابى فى اتجاهات وسلوك المشتركين فى البرنامج وغيرها من الجوانب.

سابعاً : المتابعة والتقويم:

المتابعة هى عملية التأكد من أن جوانب البرنامج تنفذ فى المراحل الخاصة بها كذلك تحقيق الأهداف الفرعية المرتبطة بالهدف العام أما التقويم فهو عملية التوصل للقيمة الفعلية التى يحققها البرنامج سواء كان ذلك مادياً أو معنوياً خاصة التغيرات المرتبطة بالهدف الذى نسعى إليه ونراعى فى التقويم ما يلى:

(١) التقويم عملية متصلة منذ بداية تنفيذ البرنامج.

(٢) التقويم عملية تعاونية يشترك فيها كل من يصمم وينفذ البرنامج الترويحى ويشترك فيه.

(٣) استخدام الأسلوب العلمى فى عملية التقويم ومن أمثلة هذا الأسلوب ما يلى:

أ - استخدام المقاييس التدريجية.

ب - استخدام طريقة ترتيب الموضوعات.

ج - استخدام المحكات الأساسية للبرنامج.

د - استخدام طريقة مقارنة العوامل الأساسية.

هـ - استخدام أسلوب تحليل محتوى التقارير.

و - استخدام أسلوب الاستبيان الدورى للأعضاء والمسئولين عن البرنامج.

ويمكن للرائد استخدام الأسلوب ا لذى يتناسب مع طبيعة محتويات البرنامج وخبراته الشخصية فى مجال الممارسة للبرنامج الترويحى وكذلك مدى إعداده بالنسبة لاستخدام أساليب التقويم المختلفة والتقويم عملية ليست نهائية ولكنها خطوة نحو وضع خطة جديدة يبدأ بها الرائد مرحلة جديدة من العمل فى المجال الترويحى.

الرائد في مجال تنمية الهوايات والبرامج الترويحية:

الرائد هو الشخص الذى يتميز بالقدرات والخبرات المرتبطة بمجال تنمية الهوايات والبرامج الترويحية أكثر من أى شخص آخر ويستطيع أن يوجه الأفراد والجماعات نحو ممارسة الأنشطة المرتبطة بتلك المجالات.

واجبات الرائد:

١ - الريادة التربوية لمجموعات الممارسة، ويرتبط بها مسئوليات التربية تبعاً لأهداف المجتمع.

٢ - التنمية الصحية، استمرار العمل للوصول إلى السلامة الجسمية ومحاولة الوصول إلى أعلى مستوى ممكن.

٣ – التحضير الجيد للبرنامج المرتبط بتنمية الهوايات وممارسة الترويح.

٤ – إثارة الأشخاص للممارسة الذاتية وتشجيع الآخرين على المشاركة فى جماعات النشاط.

٥ – المساهمة فى تنظيم البرامج الدورات الخا صة بالأنشطة فيما يرتبط بالنظام العام للمؤسسة.

٦ – يجب على الرائد أن يدعم اكتساب المهارات المتعلقة بالهوايات، حتى يمكن تكوين قيادات رائدة فى المجالات التخصصية المرتبطة بتلك الهوايات كالرياضة والنشاط الفنى.

٧ – يجب أن يتزود الرائد بالثقافة العامة والخبرات المتعددة المرتبطة بالأنشطة والبرامج حتى يمكن استفادة الأعضاء الذين يشتركون فى هذه البرامج.

٨ – من الضرورى الاستعانة بالنظريات العلمية والتربوية فى تدريب الأفراد على المهارات المرتبطة بالهوايات حتى يمكن المساهمة فى اكتسابه وتنميتها.

٩ – يقوم الرائد بتوضيح أهداف البرامج الترويحية التى يقدمها بيت الشباب للمجتمع والإعلان عنها من وقت لآخر حتى يدرك أفراد المجتمع أهمية المشاركة فيها.

١٠ – يجب أن يدرك الرائد فى هذه المجالات أن كل برنامج له سلبياته وإيجابياته، ولكن علينا أن نتعلم من تلك السلبيات فيما بعد، كذلك تقوم بتدعيم كل الإيجابيات بما يحقق أهداف هذه البرامج.

الجوانب التطبيقية:

نماذج من برامج الترويحي الإجتماعي:

يعمل الترويح الاجتماعى على إيجاد فرص التفاعل الاجتماعى بين الأفراد والتعارض من أجل توثيق الروابط فى جوب يتميز بالسرور والسعادة والتلقائية والرغبة الواضحة فى المشاركة الجماعية وهناك نماذج متعددة من تلك البرامج نذكر أمثلة منها كما يلى:

أولاً : حفلات التعارف:

١ – يقوم رائد الترويح بتوزيع مجموعة من الألوان على الأفراد ولتكن هذه الألوان (الأحمر – الأخضر – الأبيض – الأزرق) وعندما يطلق الرائد الصفارة أو الأرقام ١ ، ٢ ، ٣ يبدأ كل فرد التعرف على مجموعة لونه ويطلب من كل مجموعة عرض فقرة غنائية أو مسابقة أو اسكتش حسب إمكانيات المجموعة ثم يبدأ تعرفه أفراد المجموعة بباقى الأفراد.

٢ – يطلب من كل شخص جمع أسماء وبيانات أسرية من عشرة أعضاء وعرضها أمام المجموعة دون الاستعانة بأى وسائل ومن يسرع بهذا العمل يحصل على المركز الأول.

٣ – الأمثلة الشعبية المتقطعة : يحاول كل شخص فى المجموعة أن يبحث عن الأشخاص الذين يساهمون فى استكمال المثل الشعبى يرتبط به والمجموعة الفائزة تقوم بتعريف نفسها بباقى الأعضاء وتصبح هى فى المركز الأول على جميع الأعضاء.

٤ – من هو القائد ؟ يختار شخص معين ويخرج خارج المجموعة ويعين شخص يقوم بدور القائد ويصدر حركات وتعليمات على أعضاء الجماعة تنفيذها وعندما يحضر الشخص الذى خرج خارجاً عليه أن يتعرف من هو القائد وعند التعرف عليه يطلب منه تعريف نفسه للجماعة ثم يخرج خارج الجماعة وتعاد اللعبة مرة أخرى.

ثانياً : حفلات الشاي:

يمكن أن تمارس هذه الحفلات من خلال إعطاء أرقام فردية معينة بتقديم الشاى لبعض الأقرام الزوجية وتكون مجموعة وتناول الشاى معاً ثم يطلب من بعض الأرقام الزوجية بتقديم الشاى لبعض الأرقام الفردية وتناول الشاى معها ويحاول الرائد اختيار شخص عند الاجتماع العام وأن يذكر مجموعة من الأسماء.

ثالثاً : الألعاب الجماعية:

وتشمل مسابقات تنافسية ومباريات اجتماعية بين مجموعات صغيرة تكونت من الجماعة التى تمارس هذا النشاط من أمثلة تلك الألعاب ما يلى:

١ - ما هي مهنتي؟

تقوم كل مجموعة بعرض مهنة معينة بالحركات والتمثيل الصامت وتحاول باقى المجموعات التعرف على ماهية هذه المهنة وأسمها.

٢ - هل تعرف من أنا ؟

يتم ذلك بعرض سمات شخصية معروفة وبعض المواقف المتعلقة بها والأقوال التى يرددها ثم محاولة التعرف من هو اسمه؟

٣ - السرعة في إحضار الطلبات:

أ – وهى مباريات بين مجموعتين من مجموعات الأعضاء وتختار كل مجموعة قائدة ويقوم مسئول البرنامج بتوجيه تعليمات بإحضار أشياء معينة ومن يحضر هذا الشئ سريعاً تحسب له درجة حتى نهاية المباراة.

ب – يجمع مسئول البرنامج مجموعة الأشياء التى تحضر إليه من قائد كل مجموعة ولكى ترجع هذه الأشياء إلى أصحابها فهنا تعقد محكمة ورئيس محكمة يتولى إصدار حكم على صاحب الشئ وإذا تم تنفيذ هذا الحكم يحصل على أدواته وإذا لم ينفذ فإنه لا يحصل عليها إلا إذا دفع قيمة نقدية تحددها محكمة المسابقة.

أهمية هذه البرامج الترويحية في بيوت الشباب:

١ – زيادة الألفة بقين أعضاء الجماعة والشعور بالتماسك وغدم الاغتراب.

٢ – اكتشاف إمكانيات وقدرات الأفراد بصورة تلقائية وبسيطة.

٣ – الشعور بالسعادة والسرور والابتعاد عن مواقف الألم والحزن الذى قد يلازم الفرد عندما يترك بلده وموطنه إلى موطن آخر.

٤ – عدم الشعور بالممل والضيق نتيجة الاندماج والرغبة فى البقاء والارتباط بالآخرين.

٥ – تبادل المعلومات والحقائق بطريقة غير مقصودة من خلال المسابقات وتبادل الحديث أثناء ممارسة البرنامج.

٦ – حل مشكلات المنطويين والخجوليين والسلبيين الذين يتميزون بسمات قد تعوق ارتباطهم بالمجال الذى يتفاعلون فيه.

٧ – اكتساب خبرات ومهارات ترتبط بتكوين العلاقات وسرعة الحركة وتبادل الرأى والملاحظة والتركيز فى مواقف التعامل.

الموضوع

– استقبال وتعارف من خلال لعبة جماعية (الأمثال).

– توزيع مجموعات من خلال تدريب على التعارف الجماعى (الألوان).

– أغنية جماعية شعبية تتضمن بعض الفقرات البسيطة : اعرف بلدى – فولكلور شعبى من بعض الدول المشتركة.

أ - اسكتش تقدمه مجموعة من المشتركين في الحقل:

– لعبة جماعية عن طريق تقسيم الأفراد إلى مجموعات.

– مسابقات فى معلومات عامة يشترك فيها جميع الأعضاء.

– توزيع الحلوى والمرطبات.

– لعبة جماعية يشترك فيها أفراد الجماعة مثل القائد ؟ البحث عن الكنز؟

– المهن الشعبية.

– الختام فى عرض أسماء الموجودين عن طريق أحد الأعضاء.

– خواطر اجتماعية من بعض الحاضرين (تعليقات).

أساليب التعامل مع نزل بيوت الشباب:

يعيش الإنسان حياته فى جماعة يؤثر فيها ويتأثر بها. فهو يولد فى جماعة صغيرة هى أسرته ثم يتدرج الجماعة بتطور نموه فتتسع دائرة الجماعة من الأسرة إلى الحى إلى المدرسة إلى المدينة إلى الوطن الأكبر الذى يعيش فيه.

وكلما تولى رب البأسرة قيادتها ويسعى دائماً لإسعادها وتحقيق إندفاع أفرادها بما لا يتعارض مع الهدف العام للأسرة فكذلك لكل جماع قائد يرعى شئونها ويوجهها لتحقيق أهدافها بما لا يتعارض مع الصالح العام والأهداف العامة للوطن.

ومن هذا نستطيع أن نقرر أن أساس القيادة هو العمل مع الجماعة ولصالحها، ومن ثم يكون تعريف القيادة ببساطة بأنها سلوك فرد حين يوجه نشاط جماعة ويساعدها لتحقيق هدف معين.

ويوضح هذا التعريف مهمة القائدة فى عناصر أهمها مساعدة الجماعة لكى يتعاون أعضاءها فى تحقيق هدف مشترك ينفقون عليه ويقتنعون بأهميته فيتفاعل الأعضاء بطريقة تضمن تماسك الجماعة وتحركها فى الاتجاه الذى يؤدى إلى تحقيق الهدف.

ومعنى هذا أن القائد ليس هو الشخص الذى يفرض رغبته الخاصة فالقيادة تنبع متن الجماعة ويشعر الأعضاء بالحاجة إليها وتؤمن بأهداف الجماعة وتشعر بمشاعرها وتستمد منها سلطانها.

ونخلص من هذا إلى أن العناصر الأساسية اللازمة لقيام قيادة ما هى:

١ - جماعة من الناس.

٢ - لها هدف مشترك تسعى لتحقيقه.

٣ - شخص يوجه هذا الجماعة ويتعاون معها لتحقيق هذا الهدف.

القيادة فن وعلم:

ونعرف القيادة بأنها فن معاملة الطبيعة البشرية أو فن التأثير فى السلوك البشرى لتوجيه جماعة من الناس نحو هدف بطريقة تضمن طاعتهم وثقتهم واحترامهم وتعاونهم. ويعرفها البعض بأنها فن توجيه الناس والتأثير فيهم، ومن الناحية النفسية هى فن تعديل السلوك ليسير فى الاتجاه المرغوب وكونها فن فهى تعتمد على القدرة والمهارة فى الأداء ويتوقف توفر هذه المهارة فى الجوانب الآتية:

١ - الاستعداد الشخصي:

ونعنى به توفر قدرات خاصة خلقية أو تكوينية فى الممارسة لهذه القيادة بدونها لا يستطيع تطبيق ما تعمله مهما بلغت هذه المعرفة من ثراء وهذه القدرات قد تكون متوارثة كالذكاء والمزاج المعتدل وسلامة التكوين الجسمي وقد

تكون مكتسبة كالصبر وحسن الاستماع والإتزان الإنفعالى والحساسية والذكاء الاجتماعى والقدرة على العطاء.

٢ - التعلـــيم:

ويشمل إكساب الممارس المعارف الضرورية حول كافة ما يرتبط بالأفراد أو الفرد الذى يتعامل معه ومشكلاته: ومعنى ذلك أى نظرية تفسير القيادة على أنها موروثة فقط يكون نصيبها الرفض فإن الفرد إذا كان ذكياً وقوياص ومعتدلاً فإنه بالخبرة والدراسة يمكنه أن يتعرف ويدرك مركبات القيادة وعناصرها. هذه العناصر التى يمكن دراستها وممارستها وتعلمها وتكيفها وتطبيقها كأى نوع من أنواع المهارات التى يتعلمها الإنسان ويتقنها.

٣ - التدريــــب:

وهو لإكساب الخبرة العلمية بدرجة كافية تحت إشراف مهنى مباشر لكى تصقل استعداداته وقدراته وتنضج حساسيته المهنية فى عالم الواقع.

وتوافر هذه الشروط تمكن الممارس (سواء كان قائداً ومديراً أو أى مسئول فى بيوت الشباب) من اكتساب المهارة التى يمكن حصرها فى الآتى:

١ - مهارة إدراكية:

فإن كان إدراك الشخص العادى قد يقتصر على إدراك ما هو ملموس أو محسوس فإن أولى مهارات ممارس القيادة هو إدراك ما هو ليس بملموس فعليه أن يدرك ما يقوله (النزيل) النزلاء لأنفسهم بصوت غير مسموع.

ويمكن تحديد المهارات الإدراكية فى الجوانب التالية:

أ - سلامة الجسم وسلامة الحس معاً.

ب - شفافية إدراكية خاصة وهى درجة من الحساسية الخاصة لإدراك النوازع الداخلية للأفراد وإدراك ما يختفى حول المظاهر الخارجية وهى ما يعبر عنها بالإلهام أو الفطنة.

ج - دقة الملاحظة ونعنى بها القدرة على إدراك الدقيق للمرئيات فى توقيتها المناسب وهى مرتبطة بما يسميه السلوكيين بزمن الصدى أو

توقيت ردود الفعل وهو الزمن الذى يأخذه الفرد منذ إدراكه البصرى للمرئيات حتى إدراكه النفسى والعقلى والسلوكى له.

٢ - مهارة علاقية :

وهى تلك المهارة التى تميز ممارس القيادة عن غيره وتتمثل فى سرعة اجتذاب ثقة النزلاء والارتباط بهم، وهى مهارة رغم اعتمادها أساساً على الاستعدادات الموروثة فى الفرد الممارس للقيادة كالاعتدال المزاجى والذكاء والصبر ألا أنها تكتمل بالمران الطويل والإشراف والتدريب المستمر ويمكن تجسيد هذه المهارة فى الجوانب الآتية:

أ - **حب العطاء** : وهو حب يتميز بطاقة تلقائية لمساعدة الآخرين ورفض محاسبتهم.

ب - **التسامح** : وهى طاقة من التعاطف تسمح بالحب ليسوا دوماً على الكراهية، فقد يتردد على بيوت الشباب أناس قد يتميزون بصفات غير محببة (كالتهريج المبالغ فيه والغير مستحب، الضرب بنظام البيت ولوائحه عرض الحائط قد تجعل منهم أنماط نافرة أو شاذة.

ج - **حسن الاستماع** : وهى قدرة تتمثل فى الإنصات الجاد لآراء النزلاء مهما كان حكمه عليها، وقدرة على تقنين الحوار وتركيز تعليقاته حتى يمكنه من استقبال كافة ما يذكره النزلاء دون ثرثرة فهو مستمع ذكى أو ودود يأنس إليه النزلاء.

د - **الإتزان الإنفعالي** : ويتميز فى قدراً مناسباً من الصفاء النفسى الذى يتسم بملاءمة الإنفعال للمثيرات وهو إتزان يقف وسطاً بين الإنفعال الباهت المتبلد وبين الإنفعال الصاخب المبالغ فيه. أى توفر قدر أكبر من التكامل النفسى، وقدر مضاعف من السيطرة على نزعاته الخاصة ليتم فى النهاية النضج الشخصى. عميقاً ولكن فى يسر وبساطة حاسماً فى مرونة ولين، أى تكون علاقته بمجموعة النزلاء أكثر وداً وأقل حدة.

ويبدأ ممارس القيادة إتصاله بالنزلاء عن طريق علاقته بهم وهذه العلاقة عبارة عن حالة من الارتباط العاطفى والعقلى الهادف تتفاعل فيها مشاعر وأفكار كل من نزيل البيت (بيت الشباب) والمدير أو القائد لهذا البيت خلال الفترة الزمنية التى يقضيها هذا النزيل.

وتتسم هذه العلاقة أيضاً بأنها قائمة على الود والاحترام وتقدير مشاعر النزلاء خاص عقب حلولهم لبيت الشباب. فقد يظهر بعض النزلاء مشاعر الضيق وعدم الارتياح نتيجة للإجهاد الذى شعر به خلال فترة السفر أو لبعض الصعوبات التى واجهته خلال رحلته ولذلك وجب على المدير أن يبدأ اتصاله وعلاقته بالنزلاء بتقدير مشاعر هؤلاء النزلاء ومدى الصعوبات التى ربما قد واجهتهم خل رحلتهم هذه.

والمدير الناجح لابد وأن تتوفر لديه قدرة على الإحساس بمشاعر النزلاء لالفرد العادى قد يدرك فى سهولة ويسر مشاعر الآخرين سواء كانت غضباً أو خوفاً طالما كانت من الوضوح الكافى بحيث تظهر لها علاقات خارجية ظاهرة إلا أن هذا ليس كافياً لإحالة مدير بيت الشباب عند إلتقائه بنزلاء البيت الذى عليه أن يستشف مشاعر بعض النزلاء الحقيقية والتى يعبر عنها بعض نزلاء بيت الشباب عن طريق استخدام وسائل التعبير الحركى.

وكرد فعل لهذه التعبيرات يكون استجابة مدير بيت الشباب لمشاعر النزلاء وأفكارهم وتفسير لمعناها ودلالتها. وهى مهارة تعتمد إلى حد كبير على القدرة القائمة على التعبير سواء بألفاظ أو بالحركة أو الإشارة.

ومن ثم يمكن القول أن المهارات السابق ذكرها والتى يجب أن يتصف بها المدير أو المشرف من الاستعداد الشخصى والتعليم والتدريب والمهارات المختلفة فإنها يجب أن تكون سمة كل العاملين فى مجال رعاية الشباب عامة، والمتعاملين مع نزلاء بيوت الشباب خاصة.

ومن هنا فإن أساليب التعامل مع نزلاء بيوت الشباب تتضمن:

١ – الاستقبال.

٢ – المقابلات التالية مع النزلاء.

٣ – المقابلات العارضة.

٤ – إعداد البرامج.

٥ – ممارسة الأنشطة المختلفة.

٦ – حل المشكلات التى تواجه النزلاء.

٧ – الاستعانة بالخبراء.

وسوف نستعرض هذه الأساليب بشئ من التفاصيل:

أ - الاستقبال:

يعتبر الانطباع الأول للنزلاء فى بيوت الشباب من الأمور الهامة التى تساهم فى تحقيق رغباتهم وإشباع حاجاتهم من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف التى تنظمها جمعيات بيوت الشباب أو تلك التى تكمن فى رغبات الشباب الذاتية.

ومن ثم فإن واجبات المسئول عن استقبال الوفود، أو الجماعات، أو الأفراد من نزلاء بيوت الشباب تتضمن:

١ – حسن الاستقبال: وما يرتبط به من إظهار لمشاعر الود والترحاب والتقبل لمختلف أنماط الشباب، واحترام لذواتهم ومشاعرهم وثقافتهم المميزة بغض النظر عن لونهم أو ديانتهم أو اتجاهاتهم السياسية ومن المتوقع أن يتصف مسئول الاستقبال بالعلم والخبرة والاستعداد والمعرفة وتقبل الأعضاء يشمل كذلك ما يتعلق بإمكانياتهم ومظهرهم وأفكارهم ومما يساعد على ذلك أن الشباب غالباً ما يكون على درجة من الوعى بأهداف وشروط بيوت الشباب مما يسهل عملى المستقبل ويستخدم القائد المسئول بعض الأساليب التوضيحية ووسائل الاتصال كالخرائط والأفلام المصورة الساكنة أو المتحركة كلما أمكن ذلك.

٢ – ومن المناسب كذلك أن يتم تقسيم النزلاء فى مقابلة الاستقبال على الأماكن المتاحة بطريقة تتضمن الحفاظ على البيت وعلى شروطه وتحقق التوافق للنزلاء بأسلوب ديموقراطى واختيارى تحت سيطرة المدير المسئول.

وفى هذه النقطة يتم توضيح إمكانيات بيوت الشباب بوضوح وطرحه ويمكن استثمار جهود الشباب من النزلاء فى تطوير تلك الإمكانيات من خلال مساعدتهم على الاعتماد على النفس والقيادة الذاتية تحت الإشراف المباشر وأحياناً الغير مباشر.

٣ – ويتم كذلك مساعدة النزلاء على التعبير الحر عن مشاعرهم والإجابة على مختلف الأسئلة والاستفسارات، ويمكن إعداد بعض الكتيبات التى تتضمن أهم نقاط البرنامج والإمكانيات والوسائل المتاحة لمساعدة الشباب أو النزلاء على تحديد مناطق أسئلتهم واستفساراتهم، وعلى الجانب الآخر يكون لدى المستقبل المسئول القدرة على الإقناع والتوضيح من خلال المعرفة بالإمكانيات والشروط ونظام العمل.

ومن ثم فإن المستقبل المسئول (المدير أو المشرف على بيوت الشباب) يستخدم العديد من الأساليب الفنية لكى يحقق مقابلة الاستقبال أهدافها، وأهمها تقبل الديموقراطية، الصراحة، إظهار مشاعر الود والترحاب، دقة الملاحظة التعليقات وأساليب التوضيح.

ب - المقابلات التالية مع النزلاء:

ويتم هذه المقابلات بطريقة مخططة ومصممة بالبرنامج، وفى أوقات محددة ومعلومة للشباب من النزلاء ويتم خلالها مناقشة الموضوعات التالية:

١ – معرفة الصعوبات التى اعترضت الشباب من النزلاء فى عمليات التسكين الأولى لهم فى أماكن إقامتهم، وذلك مع مراعاة مدة إقامة الوفود والتى تحددها طبيعة وهدف الزيارة وما تنص عليه اللائحة الداخلية لبيوت الشباب ومن ثم فيمكن مناقشة هذه الصعوبات مع الأخذ فى الاعتبار إمكانيات بيوت الشباب، كذلك ثقافة الوفود والنزلاء وذلك فى منظومة تنسج بمهارة القائد المسئول لتحقيق أهداف تبادل الخبرات والإمكانيات والمعرفة المتصلة بين الثقافة والشعوب – والتقاء الشباب فى مودة ومحبة وتسامح بعيداً عن عناصر الإقليم والسياسة والتحيزات المختلفة.

٢ – كذلك يمكن التركيز على استثمار جهود الشباب من النزلاء فى التجديد والإضافة من خلال البرنامج المعد لذلك، فليس من المتوقع أن تقوم إدارة بيوت الشباب بإمكانياتها الحالية – فى توفير جميع فرص الإعاشة المتكاملة للنزلاء، ومن ثم فإن توافر الحد الأدنى والمتفق عليه وفقاً للائحة بيوت الشباب هو المطلوب توفيره، ومع الإيمان بالاختلافات الفردية والفروق بين النزلاء فى عمليات التوافق والتكيف مع أماكن إقامتهم وإمكانياتهم، فيجب أن نساعد النزلاء على تحقيق ذلك التوافق بالاعتماد على لمساتهم الجمالية وقدراتهم الذاتية مع عدم الإخلال بالشروط الأساسية التى أقرتها جمعيات بيوت الشباب العالمية.

٣ – ومن ناحية أخرى فإن المقابلات المتتالية المحددة تكون فرص مناسبة لتحديد نظام العمل تبعاً لمدة الإقامة للوفود أو الجماعة والمقصود بنظام الجوانب الترفيهية والترويحية والثقافية، وفى إطار أهداف بيوت الشباب. ويستخدم المسئول القائد وسائل الاتصال المتعددة، ويمكن استخدام السواعد من الشباب بعد إعدادهم ومناقشة أمور العمل والبرامج بشكل يجعل الجميع على درجة من المعرفة بواجبات وحقوقه فيتحقق الهدف من الزيارة.

٤ – ومن ثم تكون هذه المقابلات مجالاً مناسباً لطرح أفكاراً جديدة للمناقشة وتراكم الخبرات وتنوعها بين الشباب وهو من أهم أهداف بيوت الشباب كما أنها وسيلة هامة لتعديل وإكساب بعض أنماط السلوك لبعض نزلاء بيوت الشباب وذلك من خلال عمليات التعارف داخل إطار المجال المكانى والمعايشة لمختلف الثقافات والأفكار فى تفاعل مقصود مع البيئة والمجتمع للدول المضيفة.

٥ – ويتم كذلك من خلال هذه المقابلات المحددة تحديد المسئوليات والواجبات لمسئولى الوفود والجماعات بالشكل الذى يتيح المرونة فى العمل، وتبادل المعرفة والخبرات والتدريب على القيادة والتبعية، وهذا يستلزم توافر مهارات لمسئولى البيت تتعلق باحترام المسئولين والالتزام بالديموقراطية ولعل من المناسب أن نذكر أن الديموقراطية فى بيوت الشباب تتطلب توضيح الإمكانيات والشروط وإزالة الجهل والغموض ثم الممارسة الفعلية والقدوة لمسئولى بيوت الشباب أثناء المناقشات والإعداد والتوجيه.

ومن ثم يمكن القول أن المقابلات المحددة مع النزلاء تعتبر من أهم الأدوات التى يستعين بها المشرف المسئول فى بيوت الشباب لتحقيق الأهداف التى أنشأت من أجلها والوصول إلى توازن معادلة التوافق بين الأهداف المحددة فى لوائح وشروط بيوت الشباب وبين أهداف الشباب الذتية وحاجاتهم المتعددة. ومن هنا فإن المسئول يستخدم العديد من الأساليب أثناء هذه المقابلات وهى:

أ - **توجيه التفاعل** : وتتمثل فى القدرة المهارية على الالتزام بخط فكرى يتفق مع أهداف بيوت الشباب دون التميز أو التميز لأى فكر أو عقيدة أو مواطن أو سياسة بعينها والالتزام دائماً بهدف وجود هؤلاء الشباب معاً فى بيت الشباب. وتحقيق الإندماج وتبادل المعرفة والخبرات وتحقيق الأهداف.

ب - **استخدام الأسئلة** : كأسلوب من أساليب الاتصال الفنية للمقابلة ومن خلالها يتم التعرف على حاجات الشباب وإمكانياتهم ومشكلاتهم على أن تكون هذه الأسئلة مناسبة لثقافتهم وقدراتهم وتحقيق الهدف منها مباشرة دون تعقيد أو إيحاء.

ج - **الاتصال الواعي** : ويلتزم خلاله القائد المسئول بأنه يكون مستمعاً جيداً للنزلاء لمعرفة حاجاتهم وإشعارهم بالاهتمام بهم ومن ثم قدوة فى حسن الاستماع وعدم مقاطعة التحدث وتنظيم عمليات المناقشة.

د - **التعليقات** : وهى وسيلة هامة لتوضيح الأفكار وإظهار المشاعر وتوجيه المقابلة نحو الهدف، وقد تكون التعليقات لفظية أو حركية وتساعد في عمليات الاتصال المتبادل فى مناخ من الود والترحيب المطلوب لنزلاء بيوت الشباب.

هـ - **الملاحظة** : وهى وسيلة أساسية وهامة لمسئولى بيوت الشباب والتى يمكن من خلالها معرفة مختلف الجوانب المتعلقة بالنزلاء والتأكد منها فى نفس الوقت. وتنصب الملاحظة على جميع المناطق التى تفيد المسئول فى تحقيق أهداف بيوت الشباب ومساعدة النزلاء على التوافق وتحقيق أهدافهم.

المقابلات العارضة:

إن تواجد المدير المسئول فى بيت الشباب يجب أن يكون مستمراً وملموساً لمتابعة العمل والالتزام بالبرنامج، ومن خلال ذلك يشعر النزيل بالرعاية والترحاب ومن ثم فمن الضرورى أن تحدث بعض المقابلات العارضة أو ما يطلق عليها مقابلات الصدفة مع بعض النزلاء وفى أوقات غير محددة وأماكن متفرقة، وقد تكون هذه المقابلات فرص طيبة للمشرف أو المدير المسئول لمتابعة البرنامج ومعرفة بعض نواحى القصور أو القوة فى الإمكانيات أو الإلتزامات بها، ومن هنا فإن المسئول يستطيع أن يقوم بعمليات التوجيه والمعرفة السريعة بالمشاكل أو الصعوبات التى قد تواجه بعض النزلاء والعمل على حلها سريعاً وذلك من خلال اللقاءات السريعة الودية والغير رسمية ويكون لهذه اللقاءات الأثر الكبير فى تعميق الصلة بين الشباب وإدارة البيوت من ناحية وبين الشباب وبعضهم البعض من ناحية أخرى.

هذا ويلاحظ أنه قد تتحول هذه المقابلات من كونها مقابلات عارضة إلى مقابلات مقصودة فى حالة وجود موقف معين يتطلب التوجيه الجمعى والإرشاد تبعاً لرغبة النزلاء من توضيح بعض الأمور.

إعداد البرنامج:

من أهم المسئوليات التى تقوم بها إدارة بيوت الشباب هى إعداد البرنامج المناسبة لتحقيق أهداف بيوت الشباب. ويتوقف ذلك على العديد من العوامل:

١ - **إعداد النزلاء** : باختلاف أعداد الوفود والجماعات أو حتى الأفراد يختلف البرنامج ويجب أن يتناسب مع هذه الأعداد لأن ذلك يرتبط بالعديد من المتغيرات كالإمكانيات، ووسائل المواصلات، وأماكن الزيارات ومدتها وغير ذلك، ومن ثم فإن تحديد الأعداد المناسبة لكل وفد أو فوج من الأمور التى تحدد شكل ونوعية البرنامج.

٢ - **الإمكانيات المتاحة** : ومن العوامل التى تساهم أيضاً فى تحديد ملامح البرنامج الإمكانيات المتاحة سواء لطبيعة منطقة الزيارة أو مكان البرنامج

أو الإمكانيات الذاتية للأفراد واستعداداتهم ومن ثم يجب دراسة هذه الإمكانيات بدقة ويمكن الاستعانة كذلك بالإمكانيات التى يمكن أن تتاح من خلال اتصال المسئول ببيت الشباب بالمؤسسات والهيئات الأخرى فى المجتمع حتى يمكن الاستفادة منها.

٣ - **الهـــدف** : حددت بيوت الشباب مجموعة من الأهداف التى تتعلق بنظام العمل والإقامة فيها ويجب الالتزم بها من كل النزلاء فإذا خرج البعض عنها فعلى المدير أو المشرف المسئول توجيه هؤلاء النزلاء بطريقة توضح خطورة هذا السلوك، وبذلك يحاول المشرف التقريب بين أهداف بيوت الشباب ومما يسهل هذه المهمة أن هذه الأهداف تكون واضحة مسبقاً للنزلاء.

٤ - **المرونـــة** : يجب أن يتصف البرنامج بالمرونة ويتيح قدراً أكبر من المشاركة والمعرفة لجميع أعضاء اللوفد بالإضافة إلى بقية النزلاء فى بيت الشباب، ومن هنا فإن توافر أوقات للنشاط الحر والجولات الحرة من أهم أسباب نجاح البرنامج، ومرونة البرنامج تحقق قدرته على إشباع حاجات الأعضاء وتحقيق الأهداف بالفائدة المطلوبة.

هذا ويلاحظ أن مسئوليات القائد فى إعداد البرنامج تستلزم الإلمام بهذه العوامل والإلتزام بالأساليب المهنية للاتصال والديموقراطية والتعبير الحر عن المشاعر والرغبات والإلمام والمعرفة والتدريب على القيادة والعمل.

هـ - ممارسة الأنشطة:

من شروط بيوت الشباب تنظيم مواعيد محددة يجب الالتزام بها أثناء النشاط اليومى فهناك مواعيد للاستيقاظ محددة، وأخرى لممارسة البرامج، وكذلك للجولات الحرة، وأخيراً للتواجد مساء فى البيت، ومن ثم فإن استثمار فرص وجود جميع الأعضاء من النزلاء المقيمين فى أوقات محددة تكون هامة وأساسية لتحقيق الأهداف العامة والخاصة، فيجد المشرفون لبيوت الشباب الفرص المناسبة لإعداد وتنفيذ حفلات السمر والتى تكون فرص حقيقية للتفاعل بين الشباب من مختلف الأقطار والشعوب وامتزاج الثقافات، ومعرفة العادات

والتقاليد وتبادل الخبرات والمعارف وبالتالى يتحقق الهدف الأشمل لبيوت الشباب بالإضافة والمعرفة وتمكن أهمية نجاح القائد المسئول فى عمليات توفير إمكانيات تلك اللقاءات والإعداد لها وتنظيمها والعمل على نجاحها وفق الأهداف المرسومة والمحددة مسبقاً لتتفق مع المعايير الثقافية في المجتمع المضيف.

و - الاستعانة بالخبراء:

مع تعدد الأنشطة والبرامج التى يجب أن يتيحها بيت الشباب للنزلاء، ومع اتساع دائرة الخدمات والرغبة فى حصول الشباب من النزلاء على أقصى قدر ممكن من الخدمات والمعارف واستثمار وجودهم معاً لتحقيق الأهداف المخططة فإن مبدأ الاستعانة بالخبراء من أهم المبادئ التى يجب أن يلتزم بها القائد المسئول خاصة فيما يتعلق بجوانب الآثار والسياحة والدعاية والإعلان وعلوم البحار وغيرها من الأمور التى يصعب على القائد أو المشرف المسئول الإلمام بكل جوانبها أو الإجابة على كافة تساؤلات الشباب المتحمس للمعرفة والاستزادة من المعلومات المتخصصة فى هذه الدولة فى الأمور التى تتعلق بالهدف من الزيارة ومن الأخذ فى الاعتبار تحديد مدة معينة لإقامة الوفود أو الأفراد فإن الرغبة فى إعطائهم القدر المناسب من المعلومات والمهارات يستلزم الإستعانة بالخبراء والمتخصصين لتحقيق هذه الأهداف.

وبعد: فيمكن القول أن أساليب التعامل مع النزلاء فى بيوت الشباب تستلزم العمل والمهارة أى توافر الجوانب المعرفية والعلمية والجوانب الفنية لأساليب المقابلات والاتصالات فى ضوء استعداد شخصى ومنهى مناسب لتساعد القائمين على أمر بيوت الشباب من سرعة الحركة وحسن التصرف فى كثير من المواقف التى قد يتعرض لها سواء النزلاء أو المسئولين ورغبة فى العمل وتحقيق الأهداف التى من أجلها أنشئت جميعات بيوت الشباب فى العالم.

الفصل الثاني عشر

تحليل وتقويم عملية الاتصال

الموضوع الأول: تحليل عملية الاتصال.

الموضوع الثاني: تقويم عملية الاتصال.

الفصل الثاني عشر
تحليل وتقويم عملية الاتصال

مقدمة:

عملية التحليل والتقويم من العمليات الاساسية المرتبطة بتحقيق الأهداف، ودراسة المشكلات التى يمكن ان تواجه الممارسات المهنية فى أى مجال مثل ممارسة عملية الاتصال من كافة الجوانب التى تتلق بها.

ونسعى فى اطار الفصل الحالى الى التعرف على المكونات المرتبطة بعملية الاتصال وكيفية ارتباطها مع بعضها البعض وكيفية توجيهها نحو الأهداف المحددة حيث ان الجوانب التحليلية توضح كيفية الأداء المهنى من خلال ايضاح كيفية تفعيل الأجزاء الاساسية فى كل مكون من المكونات التى ترتبط بها عملية الاتصال وتماسكها معاً من أجل تحقيق الأهداف.

ويوضح الفصل الحالى ما هى الجوانب الإيجابية والسلبية التى ارتبطت بعمليات الاتصال وكيفية تحديدها، بالاضافة إلى جانب تحديد القيمة الفعلية لنتائج وردود أفعال الاتصال من حيث التغيير الذى تحقق سواء فى العلاقات، السلوكيات، الادوار، الاتجاهات، المشكلات التى تم علاجها وغيرها من المحددات والمؤشرات المختلفة لمدى نجاح عملية الاتصال.

الموضوع الأول: تحليل عملية الاتصال:

تتضمن عملية الاتصال عناصر أساسية تتكون من مرسل، مستقبل موضوع اتصالى، وسيلة رد فعل أو التغذية العكسية.

والاتصال فى الخدمة الاجتماعية يمثل ركيزة أساسية فى كافة الطرق المهنية، حيث أن كل طريقة من الطرق تتضمن عملية اتصال فى مختلف عملياتها، مواقفها وأشكال الممارسة المختلفة، ويؤدى الارتباط والتشابه بين الخدمة الاجتماعية والاتصال إلى ضرورة الاهتمام بتحليل الخطوات التى يمر بها الاتصال وكذلك العوامل المؤثرة فيه والعناصر التى لابد من توافرها حتى يمكن الاستفادة من نتائج هذا التحليل فى إجراء التقويم الملائم لطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية وكذلك الاستفادة من عملية الاتصال من كافة جوانبها.

ويمكن أن نعرض لبعض أساليب تحليل عملية الاتصال فى إطار الخدمة الاجتماعية وكيفية استخدامها والخطوات المرتبطة بها.

أولاً: تحليل عملية الاتصال من خلال العناصر الأساسية التي يتكون منها:

ويعتمد هذا الأسلوب على تحديد عناصر الاتصال فى العملية التى سيتم التحليل فيها ووضع كافة المواصفات الخاصة بها.

ويمكن أن نضع الخطوات المناسبة في هذا المجال علي النحو التالي:

١- تحديد مجال عملية الاتصال حيث أن العناصر ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمجال الذى يتم فيه تلك العملية ولا يمكن وضع عناصر غير مرتبطة بهذا المجال، فلو كان الاتصال فى مجال المدرسة فقد يكون المستقبل التلاميذ، وفى مجال الأحداث المنحرفين فيكون السمتقبل الأحداث أنفسهم وهكذا فى باقى المجالات.

٢- تحديد الهدف من الاتصال حيث أن عناصر الاتصال ترتبط أيضاً بالهدف من تلك العملية فلو كان الهدف تكوين الوعى حول تربية الأبناء فقد يكون المستقبل هو الأمهات فى مراكز رعاية الأمومة والطفولة ولو كان الأخصائى يعمل فى مركز خدمة المواطنين فقد يكون الراسل المستفيدين من مشروع الأسر المنتجة عندما يتقدمون بشكواهم.

٣- يتضمن التحليل عن طريق العناصر الأساسية فى عملية الاتصال تحديد مواصفات كل عنصر من العناصر المشتركة فى العملية الاتصالية وأسباب مشاركة هذا العنصر دون غيره سواء إذا كان هذا العدد فرداً أم جماعة أم مجتمع وكذلك تحديد أسباب استخدام عنصر معين دون غيره مثل استخدام الفيلم السينمائى وعدم استخدام الحديث الشفوى؟ أو استخدام المناقشة الجماعية وعدم استخدام الملصفات؟

مثال": يقوم الأخصائى الاجتماعى بجمعية تنمية المجتمع بحى السلام بتوعية أفراد المجتمع إلى ضرورة المشاركة فى برامج محو الأمية التى ستقيمها الجمعية وشرح أهداف تلك البرامج وفوائدها يستطيع الأخصائى فى هذه الحالة أن يقوم بعملية الاتصال فى التجمعات التى قد يوجد فيها أميين مثل العمال الذين يقوم بأعمال يدوية وكذلك للأمهات فى هذه المجال يمكن استخدام الحديث الشفوى، المناقشة الجماعية والندوات، المؤتمرات وغيرها من الوسائل الملائمة وبالتالى يمكن إيضاح أهمية كل عنصر طبقاً للهدف الذى يستخدم لتحقيقه من خلال عملية الاتصال.

٤- تحليل عملية الاتصال باستخدام العناصر الأساسية من خلال وضوح العلاقة بين مختلف العناصر مع بعضها البعض فعند اختيار وسيلة معينة فلابد أن ترتبط وتتفق مع طبيعة الفئات المستهدفة فالوسائل المكتوبة لا تفيد عند استخدامها مع الأميين، كذلك فإن الندوات والمؤتمرات لا تناسب الأطفال فى مرحلة ما قبل المدرسة وكذلك فى المراحل الأولى من التعليم الابتدائى.

وعند تحليل الترابط بين عناصر عملية الاتصال علينا أن نوجه بعض التساؤلات ونحاول الإجابة عنها.

أ - كيف تم تحديد عناصر الاتصال المختلفة؟

ب- هل تم إجراء تغيير فى عناصر الاتصال بعد اختيارها؟

جـ- هل قام الأخصائي باختبار بعض العناصر قبل استخدامها مثل الأقلام والصور والملصقات؟

د - هل هناك خبرات سابقة لبعض العناصر التى يمكن استخدامها فى عملية الاتصال الحالية؟

هـ- يتطلب استخدام أسلوب تحليل العناصر الاتصالية شرح دور كل عنصر وتأثيره فى عملية الاتصال ومدى ملائمة ما قام به العنصر أو نتيجة استخدامه فى تحقيق أهداف الاتصال.

مثال": لو قام الأخصائى بشرح أهمية علاج الإدمان لمجموعة من الشباب الذين يطلبون الإرشاد فى مواجهة تلك المشكلة، وشرح لهم كيف أن هناك صعوبة، تحمل نتائج هذا العلاج خاصة فى فترة الانسحاب لكنه أكد أنه دائماً يساند، ويعاون، ويدعم كل فرد يرغب حقيقة فى العلاج من تلك المشكلة وأن كافة إمكانيات المؤسسة يمكن استخدامها فى هذا المجال واستخدام الأخصائى الأفلام السينمائية الموضحة للأفراد وطرق العلاج من بدايتها حتى نهايتها كما استخدم المناقشة الجماعية، وكان ينفذ هذا البرنامج فى قاعة الاجتماعات المناسبة لعمليات الإرشاد الجماعي دون ضوضاء أو أى تشويش على تقديم الرسالة فهنا نستطيع عند التحليل أن نوضح أن العناصر المشتركة فى عملية الاتصال تؤدى دورها بشكل مؤثر وواضح يتجه نحو تحقيق الهدف.

٦- يتطلب استخدام تحليل عناصر الاتصال شرح كيفية إعداد تلك العناصر وتهيئتها لعملية الاتصال لأن تلك الخطوة ترتبط بها الخطوات التالية وتوضح مدى فاعليتها وإمكانية الاستفادة منها.

ويمكن أن نطرح بعض التساؤلات التى تساهم فى الوصول إلى هذا الجانب من كافة محتوياته.

أ - كيف تم إعداد الأخصائى الاجتماعى القائم بعملية الاتصال هل من خلال التدريب، أم من خلال الاجتماعات الخاصة مع الخبراء والمسئولين بالمؤسسة أم عن طريق الإطلاع فى المراجع المختلفة وكذلك مشاهدة بعض المواقف التى تتشابه مع عملية الاتصال الحالية.

ب- كيفية التهيئة المناسبة لعملية الاتصال سواء بالنسبة لاستخدام الوسيلة أو بالنسبة للمستقبل واختيار الوقت والمكان المناسبين فى هذا المجال.

جـ- هل هناك رسالة محددة ومكوناتها المختلفة ومدى ملاءمتها مع الوسيلة والمرسل والمناخ الاجتماعى الذى سوف تستخدم فيه.

ثانياً: تحليل العوامل المؤثرة في عملية الاتصال:

يرى كاتونا Katona أن السلوك الإنسانى أو الاستجابة هو محصلة التفاعل بين البيئة متمثلة فى المؤثرات التى يدركها الإنسان، وبين الخصائص النفسية والاجتماعية ويلاحظ أن التفاعل بين المؤثرات البيئية والخصائص النفسية والاجتماعية قد تكون مساعدة Enabling أو معوقة Constraining .

وعند تحليل العوامل المؤثرة في عملية الاتصال وعلاقتها بمدي تحقيق الأهداف من حيث إيجابيتها أو سلبيتها يمكن مراعاة الخطوات التالية:

١- تحديد العامل المؤثر تحديداً دقيقاً وارتباطه بعنصر محدد من عناصر الاتصال أو بعده عناصر معاً فلو كان هناك برنامج للتوعية حول نظافة البيئة وكانت الرسالة موضوع الاتصال غير واضحة بسبب أنها مكتوبة بأسلوب علمى دقيق يستخدم المصطلحات العلمية والفنية مع أنها توجه إلى رجل الشارع أى لجمهور العام وبالتالى قد لا تحقق الرسالة هدفها لأن الوسيلة أى الرسالة تأثرت بعامل اللغة المكتوبة الدقيقة وتحتاج إلى وسائل أخرى لتوضيحها.

وقام الأخصائي الاجتماعي بوصف التلميذ (أ) وهو طالب في الصف الثاني الثانوي بأنه دائماً يفشل في دروسه، ويحصل على درجات منخفضة، والمدرسون دائماً يشتكون التلميذ حضور ولي أمره مما يجعل الأخصائي يضيق ذرعاً به وتحدث الأخصائي بذلك في حضور والد التلميذ الذي ظهر عليه الضيق والغضب مما صدر من ابنه وبالتالي نجد أن المقابلة مع والد التلميذ ما تم فيه من عملية الاتصال لن تحقق الهدف منها لأنها تميزت بالحالة الانفعالية السلبية من الأخصائي أو من والد التلميذ وأصبح الانفعال أحد العوامل المؤثرة سلبياً في تحقيق أهداف الاتصال.

٢- مصدر العامل المؤثر في عملية الاتصال ومن الضروري عند تحليل العوامل المؤثرة في عملية الاتصال تحديد تلك المصادر فقد يكون المصدر خلال ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية ما يلي:

أ - العميل سواء كان فرداً أم جماعة أم مجتمع.

ب- الأخصائي الاجتماعي الذي قد يكون الرسل أم الستقبل في عملية الاتصال.

جـ- الوسيلة المستخدمة قد تكون أحد العوامل المؤثرة في عملية الاتصال بشكل واضح من حيث عدم ملاءمتها للفئات العمرية، أو ملاءمتها للهدف الذي نسعى إلى تحقيقه.

د - قد تكون البيئة التي يتم فيها الاتصال مصدراً أساسياً للعوامل المؤثرة في الاتصال فهناك جماعات الأصدقاء يصبحون جماعات مرجعية للأفراد يؤثرون في سلوكهم وقد يدفعون الأفراد للانحراف، كذلك هناك القوى المؤثرة في المجتمع الذين يعارضون بعض البرامج والمشروعات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في مجالات التنمية ولذلك فإن تحديد المصادر الأساسية لتلك العوامل قد يكون ضرورياً لمحاولة مواجهته وتوجيهه وتحويله من الجانب السلبي للإيجابي في عملية الاتصال.

هـ- التوقعات الخاصة بتأثير تلك العوامل في عملية الاتصال من كافة جوانبها ويمكن وضع تلك التوقعات في صورة احتمالات معينة حتى يستطيع الأخصائي مواجهتها أو الاستفادة منها وبين الاحتمالات التي يمكن فصلها عند تحليل عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية ما يلي:

- الاحتمالات الخاصة بالتساؤلات المتعددة فى الاحتمالات الأولى لجماعة خدمة البيئة وعبر مناقشة الأخصائى مع الأعضاء وهدف المؤسسة والعمل مع الجماعة.
- احتمالات عدم موافقة الأسرة على عودة الابن بعد القبض عليه وإيداعه المؤسسة بسبب تعدد الجرائم التى ارتكبها سابقاً نتيجة عدم توفر دعائم الاقتناع بذلك من خلال عملية الاتصال.
- الاحتمال الخاصة بتأثير القادة المحليين فى الموافقة على ما جاءت الرسالة التى تم توصيلها إليهم عن طريق الأخصائى لمشاركة فى برامج التنمية.

ويمكن وضع العديد من الاحتمالات طبقاً لمجال وموضوع الاتصال والهدف منه ويمكن وضع التوقعات الخاصة بالاحتمالات التى ترتبط بعملية الاتصال فى صورة جدولية على النحو التالى:

جدول يوضح التوقعات الخاصة بالعوامل المؤثرة في عملية الاتصال

رقم	التوقعات	الاحتمالات المفسرة لها	مصادر الاحتمالات
١	عدم فهم موضوع الاتصال.	استخدام لغة صعبة مع المرسل.	الأخصائى الاجتماعي.
٢	رفض المشاركة فى البرنامج من الأحداث المنحرفين.	تأثير العلاقات غير الرسمية بين الأحداث.	سيطرة بعض الأعضاء.
٣	عدم الحصول على رد فعل إيجابى من العميل نحو اتجاهاته الإيجابية للوالدين.	محتوى الرسالة لا يتضمن تأكيد قبول الوالدين للعميل.	أسلوب الأخصائى والتركيز على حقوق الوالدين فقط.

ثالثاً: تحليل التفاعل الديناميكي في عملية الاتصال:

عند مناقشة أساسيات عملية الاتصال والعناصر المكونة لها يتضح أن هناك فعل يوجه من المرسل إلى المستقبل وينتج عنه رد فعل أو تغذية عكسية وتعبر

الأفعال وردود الأفعال عن التفاعل الديناميكي الذى يستمر خلال الموقف الاتصالي أو المواقف المتعددة بين المرسل والمستقبل، ويقصد بالتفاعل الديناميكي في عملية الاتصال ما يلي:

هى عملية تبادل الرسائل (الأفعال) والحصول على الاستجابات المناسبة لها (ردود الأفعال) خلال فترة زمنية معينة وباتباع وسائل مناسبة مما ينتج عنه تغيير في الأفكار أو الاتجاه والسلوك للأفراد والجماعات والمجتمعات التي يشترك في هذه المجال ويمكن وضع بعض التساؤلات لتحليل التفاعل في هذا المجال على النحو التالي:

١- كيف نحصل على ا ستجابة لكل رسالة ترسل للمرسل؟

٢- هل تتلاءم ردود الأفعال مع مضمون الرسالة؟

٣- هل يقدم المرسل ردود الأفعال بعد فهم مضمون الرسالة؟

٤- هل هناك تتابع بين الأفعال وردود الأفعال؟

٥- هل التفاعل بين المرسل والمستقبل حقق الهدف من الرسالة؟

رابعاً: تحليل عملية الاتصال ارتباطاً بالممارسة المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية (الفرد - الجماعة - التنظيم):

ترتكز الخدمة الاجتماعية على قاعدة معرفية نابعة من العلوم الإنسانية كذلك على الخبرات الميدانية والمجالات المختلفة سواء كانت الفئات العمرية التى تتعامل معها مختلفة، أو أن مستوياتها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية متنوعة، بالإضافة إلي أن طرق الخدمة الاجتماعية والأسس المهنية والمهارات التى يستخدمها الأخصائى خلال العمليات المهنية لكل طريقة من أجل الوصول إلى الهدف الذى يركز بصفة عامة على تحقيق عملية المساعدة من جوانبها المختلفة سواء كان ذلك للفرد أو الجماعة أو المجتمع ولذلك يمكن تحليل عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية **ويمكن أن يتناول التحليل الجوانب الآتية:**

١- العلاقة بين الرسالة التى تتضمنها عملية الاتصال وأهداف طرق الخدمة الاجتماعية (الفرد - الجماعة - المجتمع).

٢- التزام الأخصائى بالمبادئ الأساسية لكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية من خلال عملية الاتصال ومثالاً لذلك الالتزام بمبدأ القبول عند توجيه الرسالة إلى العميل الذى قبض عليه لارتكابه جريمة السرقة أو توجيه

تفاعل الجماعة عند محاولة البعض السيطرة عليها وكذلك الالتزام بالموضوعية عند حصوله على رد فعل من أفراد المجتمع حول إقامة مشروع التدريب على المهارات الحرفية.

٣- استخدام الأخصائى للأساليب الفنية فى عمليات الممارسة من خلال عملية الاتصال، حيث أن لكل طريقة من الطرق المهنية أساليب خاصة بها فهناك أساليب الضغط والإقناع فى طريقة تنظيم المجتمع، أساليب التوضيح، التبصير فى خدمة الفرد، أساليب التجزئة فى الأهداف، وتحليل الأنشطة فى خدمة الجماعة.

٤- المهارات المهنية التى استخدمها الأخصائى الاجتماعى فى عملية الاتصال مع وحدات العمل (فرد - جماعة - مجتمع) وكان لها رد فعل واضح فى عملية الاتصال.

مثال": إدراك الأخصائى للموارد التى يتميز بها العميل من حيث قدراته الذاتية فى استكمال دراسته رغم ما يعانى منه من مشكلات أسرية ويعمل على تدعيم تلك الموارد وإبراز قوتها فى حياة العميل وتأثيرها فى تخطى أى مشكلات كذلك مهارة الأخصائى فى كسب ثقة العميل واحترامه من أجل تكوين العلاقة المهنية التى عن طريقها يستطيع أن يرسل للعميل عدة رسائل خاصة بكيفية معاملة الأصدقاء واختير المناسب منهم الابتعاد عن مصادر الانحراف، وتدعيم علاقته بالوالدين والأسر.

كذلك فإن الأخصائى عندما يعمل مع الجماعة فإنه يستخدم الجماعات الفرعية التى لاحظها ويعمل على مشاركتهم فى التفاعل الجماعى من خلال عملية الاتصال التى تدفعهم إلى رد الفعل الذى يتناسب مع الحياة الجماعية وأهدافهم أى أن مهارة الأخصائى تجعله لا يهمل تلك الجماعات التى يعمل معها ويؤثر فيها ويستثمر إمكانياتها من خلال عملية الاتصال بما يحقق أهداف الجماعة من جانب وأهداف العمل مع الجماعات من جانب آخر.

خامساً: تحليل عملية الاتصال من حيث علاقتها بتحقيق عملية المساعدة في الخدمة الاجتماعية:

من المعروف أن الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة تسعى إلى تحقيق عملية المساعدة للوحدات التى تتعامل معها سواء كان فرداً أم جماعة أم مجتمع وقد **تكون عملية المساعدة في صورة من الصور التالية:**

١- حل مشكلة فردية.
٢- الكشف عن إمكانيات الأفراد واستخدامها بعد تدريبها وتنميتها.
٣- تعديل أو تصحيح أفكار واتجاهات الأفراد والجماعات والمجتمعات.
٤- الحصول على معارف علمية وخبرات لتأكيد ذات الإنسان الذى يشترك فى عملية الاتصال.
٥- المساعدة فى إيجاد حلول ذاتية لمشكلات المجتمع.
٦- التدريب على القيادة والتبعية خلال الحياة الجماعية.
٧- إيضاح كيفية إشباع الرغبات والحاجات من خلال برامج وخدمات المؤسسات وغيرها بين أشكال عملية المساعدة التى تسعى إليها عملية الاتصال.

وفى إطار ما سبق توجه جوانب التحليل المختلفة نحو علاقتها بعملية المساعدة من حيث الخطوات الموجهة من خلال عملية الاتصال ورد الفعل الذى يدل على تحقيق جوانب المساعدة المرتبطة بموضوع الاتصال.

ويمكن اختيار أسلوب التحليل المناسب لعملية الاتصال التى ترغب تحليلها طبقاً للجوانب التى تتوفر لدينا فى هذا الإطار إلى أنه يمكن استخدام أكثر من أسلوب من أساليب التحليل تمشياً مع هدف عملية التحليل وطبقاً لخبرات القائم بالتحليل فى عملية الاتصال.

- كيف تستفيد من تحليل عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية؟

يمكن تحديد جوانب الاستفادة من تحليل عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية علي النحو التالي:

١- يمكن الاستفادة من حيث تعرف الأخصائى على مدى ملائمة كل عنصر من عناصر عملية الاتصال للهدف الذى نسعى إليه مثل مدى ملائمة الوسيلة لموضوع الاتصال.
٢- يوضح التحليل الاحتمالات التى يمكن أن تبين المشكلات أو الصعوبات التى قد تواجه الأخصائى فى عملية الاتصال وبالتالى يسعى إلى وضع الإمانيات والخطوات اللازمة لعلاجها أو مواجهتها فلو تبين أن الجمهور لا يقدم رد فعل مباشر عن رأيه فى إنشاء مركز صحى فهنا قد يقوم الأخصائى بالاستعانة بالخبراء فى تقديم رسالة جديدة حول هذا الموضوع وكذلك استخدام وسيلة لها جا ذبية كالأفلام السينمائية.

٣- التحليل يؤكد للأخصائى أهمية استخدام الأساليب الفنية فى الخدمة الاجتماعية كالمقابلات والاجتماعات، وكذلك أساليب المساعدة الذاتية، واستخدام القيادات وجميعها أساليب مرتبطة بعملية الاتصال ارتباطاً وثيقاً كما يبين التحليل المهارات المتوفرة لدى الأخصائى وقدراته فى استخدامها لتحقيق أهداف عملية الاتصال.

٤- يفيد التحليل فى إكساب الأخصائى الاجتماعى خبرات عملية ومهنية فى التعامل والتفاعل مع وحدات العمل (فرد - جماعة - مجتمع) مما يجعله قادراً على ممارسة عمليات الاتصال بثقة بناء على الخبرات السابقة فى المواقف التالية.

٥- يفيد ا لتحليل فى جمع المعلومات، تصنيف المعارف، تكوين المواقف، تحديد الممارسات التى تمت فى عملية الاتصال وإيضاح ما هو إيجابى منها وما هو سلبى مما يجعل هناك قاعدة معرفية وعملية عن الاتصال فى الخدمة الاجتماعية يستفاد منها عند التدريب للطلاب أو الأخصائيين، وكذلك عند إجراء البحوث التى تتعلق بعملية الاتصال فى الخدمة الاجتماعية.

٦- يفيد تحليل عملية الاتصال فى الخدمة الاجتماعية عند القيام بالتقويم حيث أن التقويم لعملية الاتصال يتطلب الحصول على معلومات معارف متعددة، كما أن التقويم يتطلب ردود الأفعال التى توصلنا إليها من خلال المواقف المختلفة، ويمكن الحصول على ذلك من خلال تحليل عملية الاتصال.

متطلبات التحليل لعملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية:

يمكن تحديد تلك المتطلبات علي النحو التالي:

١- دراسة عملية الاتصال دراسة شاملة من كافة جوانبها سواء من حيث الهدف، العناصر المكونة لها، العوامل المؤثرة منها، ولمناخ العام الذى تجرى منه.

٢- توفير المعلومات الخاصة بعملية الاتصال سواء عن المرسل أو المستقبل أو الرسالة بصفة أساسية وما يرتبط بها من وسائل مستخدمة.

٣- تسجيل ما يتم فى مواقف متنوعة لعملية الاتصال مع نفس الوحدات الإنسانية التى يتم التعامل معها والتى يركز التحليل عليها.

٤- عدم تغيير عناصر الاتصال إلا بعد إجراء التحليل حيث أن كل عملية لها

عناصر خاصة بها تتفاعل معها ويتكون لها طابع خاص يميزها عن غيرها من العمليات الأخرى.

٥- توفير الإطار النظرى الذى يرتبط بطبعة عملية الاتصال من حيث علاقتها بنظريات التفاعل، الجماعات الصغيرة وسيكولوجية الذات، القيادة كذلك مراجعة ما يرتبط بالخدمة الاجتماعية من مبادئ وأسس مهنية واتجاهات نظرية ونماذج ومهارات وغيرها.

٦- تحديد أساليب التحليل التى سوف تتبع والتأكد من التدريب على استخدامها بكفاءة حتى تحقق الفائدة المرجوة منها.

الموضوع الثاني: تقويم عملية الاتصال:

التقويم فى عملية الاتصال هو الحصول على حقائق وبيانات محددة بموضوعات معينة من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم عناصر العمل وتفاعلها معاً، والأدوار التى قام بها المسئول عن العمل، وتقدير مدى الكفاءة الفنية والعلمية والعملية.

ويرى «سيزلاجى وولاس Szilagyi & Wallace» أن تقويم الأداء فى أى عملية فى عمل معين يعتبر أهم عنصر موجود بالمؤسسة والمنظمات يمكنها من تصميم وتحقيق الأهداف ويقترح سيزلاجى وولاس أربع مراحل لدورة تقويم الأداء من خلال تصميم العمل وإنجازه وهذه الخطوات هي:

١- يهدف التقويم إلى وضوح دور كل عنصر من العناصر المشتركة فى الاتصال فى تحقيق أهداف عملية الاتصال وإدراك العلاقة المشتركة بينهم فلو كان التقويم فى عملية الاتصال يتعلق بالعمل مع الأفراد فيمكن التأكد من حصول العميل الذى يعانى من مشكلة صحية على المعلومات اللازمة حول مرضه من الطبيب بمعاونة الأخصائى من خلال الزيارة التى قام بها الطبيب والأخصائى للمريض بالمستشفى، كذلك يوضح التقويم مدى الحصول على رد فعل مناسب من المريض حول الرسالة التى تلقاها عن مرضه وكيفية العلاج الذى سيتبع فى هذا المجال.

٢- يفيد التقويم لعملية الاتصال فى الخدمة الاجتماعية التعرف على القيمة المهنية والعملية لاستخدام المبادئ والمهارات والأسس المهنية للخدمة

الاجتماعية من خلال عملية الاتصال وارتباطها بتحقيق الأهداف المرغوبة، ويعتبر هذا الجانب التقييمى كاختبار لتلك المبادئ والأسس المهنية والسعى نحو تغييرها أو تعديلها عند الضرورة.

٣- يفيد التقويم لعملية الاتصال فى الخدمة الاجتماعية من حيث تأكيد الخطوات المهنية التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى فى المجال الذى يعمل فيه سواء مع الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.

وعندما يمارس الأخصائى الاجتماعى أدواره بمهارة واضحة فإنه لابد أن يكون هناك رد فعل ملائم من المشتركين فى عملية الاتصال سواء العملاء أو الأعضاء أو المستفيدين على اختلاف فئاتهم، وهذا يشجع الأخصائى كى يقوم بعمليات الاتصال التالية حتى تستكمل العمليات المهنية المرتبطة بتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية التى يسعى إلى تحقيقها.

٤- يهدف تقويم عملية الاتصال إلى التعرف على أهم الصعوبات أو المعوقات التى قد تواجه الأخصائى الاجتماعى فى تعامله مع وحدات العمل المختلفة من خلال عملية الاتصال التى تمثل ركيزة أساسية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية فلو كان أعضاء الجماعة لا يستجيبون لتوجيهات الأخصائى خلال عملية التفاعل فربما يرجع ذلك إلى استخدام وسائل غير مناسبة، كذلك إذا كان العميل لا ينفذ ما يتفق عليه مع الأخصائى بعد تشخيص أو تقدير وتحديد المشكلة واحتياجات العميل الأساسية، وقد يرجع ذلك إلى عدم وضوح ما يقدمه الأخصائى من موضوعات ورسائل اتصالية مما يؤدى إلى عدم استجابة العميل الاستجابات المناسبة لذلك.

٥- يهدف تقويم عملية الاتصال فى مجالات الخدمة الاجتماعية إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من خلال عمليات الاتصال حيث قد تكون تلك العوامل غير واضحة قبل القيام بالتقويم، فقد يكون هناك تأثير للعوامل البيئية من الأصدقاء على شخصية تلميذ المدرسة (العميل) وبالتالى تصبح استجابته غير سوية لأنهم أصدقاء السوء وبالتالى يتجه الأخصائى نحو تعديل وسائل الاتصال على أن تتضمن الاهتما بتعديل أو تغيير تلك العوامل المؤثرة فى تحقيق أهداف الاتصال وبالتالى أهداف الخدمة الاجتماعية.

٦- يهدف التقويم إلى إيضاح أهمية العلاقة المهنية ودورها الفعال في عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية حيث أنها ركيزة أساسية في هذا المجال

ويمكن أن نحدد بعض المؤشرات الموضحة لذلك فيما يلي:

أ - ثقة العملاء والأعضاء المستفيدين فيما يقدمه الأخصائي من بيانات ومعلومات وتوجيهات مختلفة.

ب- ثقة الأخصائي في وحدات العمل عندما يحصل منهم على بيانات وحقائق أفكار مرتبطة بالموقف الاتصالي الذي يهدف إلى مساعدة تلك الوحدات.

جـ- احترام أي رد فعل يصدر من وحدات العمل ويستقبله الأخصائي ثم يسعى بعد ذلك نحو تعديله أو تغييره باستخدام باتباع تكنيكات الخدمة الاجتماعية وخبراته في مجالاته الممارسة.

د - مراعاة الأخصائي الاجتماعي لمشاعر العملاء والأعضاء والمستفيدين عند تعبيرهم عن حاجاتهم ورغباتهم المختلفة ورد الفعل نحو الاستجابة لهم عن تلك الحاجات من خلال عملية الاتصال واستمرارها حتى تحقيق الأهداف الخاصة بعملية المساعدة.

هـ- من المؤشرات الموضحة لقوة العلاقة المهنية في عمليات الاتصال بالخدمة الاجتماعية استمرارية الاتصال خلال فترة المساعدة واتجاهاتها نحو الأغراض التي تسعى إليها وابتعادها عن الجوانب الشخصية أو الذاتية التي قد تؤثر في موضوعية عملية المساعدة كسمة أساسية من سمات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

و - يوضح تقويم عملية الاتصال أن هناك تأثير للعلاقة المهنية من خلال عملية الاتصال وبالتالي سوف تكون استجابة العملاء وأعضاء الجماعات وغيرهم من المشتركين في عملية الاتصال الاستجابة الملائمة لموضوع الاتصال فلو كان الأخصائي يرغب من خلال الاتصال توجيه القيادة الطبيعية في المجتمع نحو الاهتمام بنظافة البيئة وتجميلها من خلال مشروعات خدمة البيئة وبالتالي سوف يلجأ هؤلاء القادة للأخصائي للحصول على البيانات والمعلومات الاسترشاد بخبراته وتوجيهاته في كيفية القيام بتلك المشروعات، وسوف يعبر رد الفعل من هؤلاء القادة على تأثير العلاقة المهنية وكيفية الاستفادة منها لتحقيق الأهداف الخاصة بتلك البرامج والمشروعات في المجتمع الذي يعيشون فيه.

وسائل تقويم عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية:

هناك وسائل متعددة يمكن الاستفادة منها في تقويم عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية حيث أن الوسيلة التي تستخدم في هذا المجال يجب أن تتميز بما يلي:

١- ارتباط الوسيلة بطبيعة عملية الاتصال ومخاطرها وكذلك بطبيعة الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية.

٢- أن تركز الوسيلة المستخدمة على كافة مكونات عملية الاتصال فى الخدمة الاجتماعية أو أحد العناصر فقط المكونة للاتصال.

٣- قدرة الأخصائى أو القائم على التقويم على استخدام تلك الوسيلة والتدريب على استخدامها بكفاءة حتى تحقق الفائدة المرجوة منها.

٤- يفضل استخدام الوسائل التى تستخدم فى مواقف اتصالية متتابعة ومتصلة مع بعضها وعدم التركيز على موقف دون موقف آخر مثل استخدام التقارير، ودليل الملاحظة والقياسات التتبعية.

٥- من الضرورى أن تكون تلك الوسائل قليلة التكاليف، ولا تتطلب جهداً ووقتاً مما قد يؤدى إلى القائم بالتقويم أن يشعر بالتعب والملل ولا يحقق الأهداف من التقويم.

٦- يفضل الاستعانة برأى خبراء الخدمة الاجتماعية وعلماء التربية والاتصال حتى يمكن التأكد من مدى ملائمة وسيلة الاتصال فى الخدمة الاجتماعية مع الأهداف التى نسعى للوصول إليها.

ونعرض فيما يلى أهم وسائل التقويم التى يمكن الاستعانة بها للتعرف على القيمة الحقيقية لعملية الاتصال من حيث مدى تأثيرها فى وحدات العمل (الفرد – الجماعة – المجتمع) بالإضافة إلى الوصول لمدى تحقيق الأهداف المرغوبة من خلال استخدام المقاييس والاختبارات الملائمة لذلك.

أولاً: استخدام التقارير في التقويم:

تتضمن التقارير التى يمكن تسجيلها حول عملية الاتصال اتجاهات العناصر التى تشترك فى الاتصال كالأخصائى وأعضاء الجماعة كذلك تتضمن تلك التقارير الخطوات الأساسية التى يمر بها الاتصال والعمليات المرتبطة من حيث تحليل فاعليتها.

وأهم أنواع التقارير التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال هي ما يلي:

١- التقارير القصصية:

وهى تلك التقارير التى تشرح عملية الاتصال منذ بدايتها حتى نهايتها مع ضرورة مراعاة التوازن بين مكونات عملية الاتصال ومواقفها المختلفة وشرح رد الفعل فى كل موقف اتصالى حتى يمكن تكوين الصورة المتكاملة عن مدى تحقيق الأهداف التى نسعى إليها.

٢- التقارير النوعية:

وهى تلك التقارير التى توضح موقف معين من مواقف الاتصال مثل مقابلة الوالدين مع الأخصائى الاجتماعى وشرح كيفية التعامل مع الابن الذى يعانى من التخلف الدراسى بالمرحلة الثانوية وكذلك التقارير الخاصة بنوعية الفلاحين للوقاية من الإصابة بمرض البلهارسيا، أى أنه تلك التقارير تتصف بنوعية خاصة تميزها عن باقى أنواع التقارير الأخرى لأنها تشرح عملية الاتصال فى مجال نوعى ومحدد.

٣- التقارير الموضوعية:

هى تلك التقارير التى يتم تحديد موضوعاتها تحديداً واضحاً ارتباطاً بطبيعة عمية الاتصال وأهدافها ووضع البيانات والمعلومات الخاصة بكل موضوع من الموضوعات المحددة من خلال عملية الاتصال ثم تحليل أهميتها وتحديد الدرجات التى تحصل عليها.

مثال: تقويم موضوعى للوسائل المستخدمة فى الاتصال فلو كان الأخصائى الاجتماعى استخدم المناقشة الجماعية مع الأحداث المنحرفين لوقايتهم من إدمان المخدرات ووضع عدة موضوعات لتقويم تلك الوسيلة كما يلى:

جدول يوضح نموذج لكيفية تنفيذ المناقشة كوسيلة في الاتصال

رقم	الموضوع	١	٢	٣	٤	٥	٦
	مدى مشاركة أعضاء الجماعة فى المناقشة						
	التساؤلات التى طرحت خال المناقشة						
	قدرة الأخصائى على قيادة المناقشة الجماعية						
	مدى كفاية الوقت المخصص للمناقشة						
	تعديل مفاهيم الأعضاء حول تعاطى المخدرات						

ثانياً: طريقة الاختيار الإجباري Forced Choice Method:

يتمثل الاستخدام المناسب بهذه الطريقة فى أن يطلب من القائم بالتقويم أن يختار من بين العبارات أكثر الصفات التى تصف بصورة إيجابية أو سلبية عملية الاتصال وهذه الطريقة تحدد معايير للمقارنة بين الأفراد والموضوعات والمميزة الأساسية لهذه الطريقة أن تحيز القائم بالتقويم يقل قدر الإمكان: وتحتاج تلك الطريقة إلى التدريب الدقيق الخاص بالمهارة فى استخدامها.

مثال: يقوم الأخصائى الاجتماعى بتوجيه رسالة للأمهات نحو كيفية التعامل مع الأبناء المعاقين عقلياً (متوسطى الإعاقة) من حيث تدريبهم على بعض العادات اليومية البسيطة والمشاركة فى بعض الألعاب، الاعتماد على النفس فى القيام ببعض الأعمال وعند القيام بتقويم الرسالة التى قدمها للأمهات من خلال عملية الاتصال تم وضع بعض العبارات التى تصف رد فعل الأمهات فى عملية الاتصال على النحو التالى:

إيجابية	سلبية	العبارات
☐	تتضمن معلومات جددة على الأمهات	☐
☐	أوضحت جوانب تطبيقية بشكل واضح	☐
☐	دفعت الأمهات للتحدث عن مشاكلهن مع الأبناء المعاقين ذهنيا	☐
☐	أثارت العديد من التساؤلات حول كيفية تدريب الأبناء المعاقين بالأسرة	☐

ثالثاً: المقاييس التقديرية:

تعتبر المقاييس التقديرية أكثر الوسائل شيوعاً فى التقويم حيث أنها تتصف بالصدق الظاهرى وهو تحوز القبول من القائمين بالتقويم.

وفى هذه الطريقة توضع الصفات أو الموضوعات المراد قياسها ثم وضع تقديرات متدرجة أمامها من منخفض أو عالى أو من صفر حتى ١٠ درجات ولكى يتم تبرير هذه التقديرات، فإنه يطلب من القائم بالتقويم شرح النسب الخاصة بكل تقدير فى الفراغ المخصص لذلك.

ومن مزايا هذه الطريقة أنها سهلة البناء أو التصميم نسبياً عن باقى الوسائل الأخرى علمـاً بأنه يمكن استخدام نظـام التقـدير مع كل موضوع أو متغير من المتغيرات التى يتم تقويمها، ومن الممكن مقـارنة عدد من القائمين بالتقويم على أساس خلاصة التقدير الكلى أو الدرجات التى حصل عليها كل موضوع، هذا بالإضـافة إلى أنه من السـهل اسـتعمال وفـهم هـذه المقاييس والتدريب على استخدامها.

مثال: تقويم المرسل فى عملية الاتصال الأخصائى الاجتماعي فى المستشفى يعمل مع مريض الفشل الكلوى.

الموضوع التقديريات

- **يقوم برح أهمية الاستمرار في العلاج ممتاز - جيدا جدا - جيد - مقبول - ضعيف**
- **يسـعي بالمناقـشـة إلي إزالة أي مشاعر للخوف والقلق** √
- **الأخـصـائي يؤكـد للمـريض أهمـيـة عمليات الغسيل الكلوي كما شرح الطبيب** √
- **يسـتـخـدم في وسـائل الاصتـال كلمـات التشجيع والتقويم**
- **الاسـتـعـانة بالحـقـائق العلمـيـة والمشاهدات الوافية** √

الدرجات الكلية لموضوع الاتصال

ممتاز	جيداً جداً	جيد	مقبول	ضعيف
١٠	٨	٦	٥	٢

ثالثاً: التقويم بالأهداف Evaluation by Objectives:

من المعروف أن لكل عمل من الأعمال أهداف محددة تحددها المؤسسة أو مجال العمل الذى نعمل فيه حيث أنه كلما كانت الفكرة واضحة لدى الفرد فيما يتعلق بالهدف الذى يريد إنجازه ارتفعت نسبة إنجازه.

ولاستخدام هذه الطريقة طريقة التقويم بالأهداف يجب اتباع أربع خطوات أساسية هي:

١ – تحديد الهداف المراد تحقيقها من خلال عملية الاتصال أو عند القيام بخطوة معينة ويمكن تحديد تلك الأهداف من خلال المشاركة بين وحدات العمل

والأخصائى الاجتماعى طبقاً لطبيعة المواقف التى تتضمنها عملية الاتصال.

٢– القيام بعملية الاتصال فعلياً فى البيئة المحددة لها وفى إطار النظام الذى وضع لتلك العملية.

٣– يوقم المرسل للأخصائى، بكتابة تقرير حول كيفية قيامه بعملية الاتصال ومدى بلوغه الأهداف التى سبق تحديدها.

٤– يصمم القائم بالتقويم شكل بيانى يحدد فيه الأهداف التى تم تحقيقها والأهداف التى لم ينتهى تحقيقها ونسبة تحقيق كل هدف من تلك الأهداف.

٥– تبدأ خطوة جديدة بالعمل على محاولة تحقيق الأهداف مرة أخرى أو تحديد أهداف جديدة لفترة لاحقة من الزمن.

رابعاً: طريقة الملاحظة:

وتعتبر الملاحظة أداة عملية للدراسة العلمية كما أنها تستخدم كأداة لتشخيص المشكلات وتحليلها والتصرف من أهم المكونات والمحتويات الخاصة بها وكيفية تفاعلها مع بعضها.

وفى مجالات الخدمة الاجتماعية وما يتم فيها من عملية الاتصال بين العملاء سواء كأفراد أو أعضاء فى جماعات أو مواطنين فى المجتمع والأخصائى كممارس للخدمة الاجتماعية فإن الملاحظة يمكن أن تفيد فى تقويم القيمة الحقيقية لعملية الاتصال والآثار الناجمة عنها.

وتعد الملاحظة من الأدوات التى تحتاج إلى مهارات وثيقة والى إعداد ملائم لها من خلال التدريب على القيام بها، وذلك يرجع إلى أن الأخصائى هو الذى سيقوم بها أو من يقوم بالتقويم بالإضافة إلى أنها تعتمد على استخدام بعض حواس الإنسان بمهارة واضحة.

ويستطيع الأخصائي أن يقوم بتقويم الاتصال باستخدام أحد أشكال الملاحظة التالية:

١– الملاحظة المقصودة لعنصر معين من عناصر الاتصال والتركيز على جمع أكبر قدر من البيانات والمعلومات الخاصة به.

٢– الملاحظة الشاملة لعناصر الاتصال والعوامل المؤثرة فيها وهنا تجمع البيانات بالملاحظة لعملية الاتصال منذ بدايتها حتى نهايتها وتسجل ما يمكن تسجيله عن تلك العملية وخطواتها المختلفة.

٣- الملاحظة الموقفية هى تحديد بعض المواقف التى تتطلب الملاحظة لتقويمها وملاحظة كل ما يتم فيها مثل ملاحظة موقف العميل عندما يعلم من الأخصائى الالجتماعى أن ا لأسرة لا تغرب فى عودته مرة أخرى نتيجة إدمانه المخدرات، موقف أعضاء جماعة النشاط المدرسى (الرحلات) عند نقد الأخصائى لهم لما قاموا به من معاكسات للعاملين فى المنطقة الأثرية التى قاموا بزياراتها خلال الرحلة.

٤- الملاحظة باستخدام دليل الملاحظة وفى هذا الدليل يتم تحديد كافة الموضوعات المطلوب تقويمها وكذلك وضع الدرجات الخاص بها، ووضع الملاحظات التى تتعلق بها، وقد يحدد الأخصائى بعض الجوانب دون غيرها فى هذا المجال.

٥- الملاحظة باستخدام البطاقات الدورية وهى قيام الأخصائى بإعداد بطاقات يدون فيها ملاحظاته الدورية خلال قيامه بعملية الاتصال، ثم يجمع تلك الملاحظات واستخلاص المؤشرات التقويمية التى يمكن أن تفيد فى تكيون الاتجاه أو الرأى حول ما تم من اتصال ونتائجه وارتباطه بتحقيق الأهداف المهنية سواء لعملية الاتصال أو للخدمة الاجتماعية.

وإذا كانت الملاحظة أداة شائعة فى المجالات العلمية والتطبيقية إلا أنها تتعرض للتحيز أو لتأثير الجوانب الذاتية لمن يقوم بها بالإضافة إلى محاولة إظهار الجوانب الإيجابية أكثر من الجوانب السلبية وبالتالى لا يغير التقويم الناتج منها عن الواقع الفعلى، وقد يتم مواجهة ذلك باستخدام أدوات أخرى مكملة لأوجه النقص الذى تتميز به تلك الأداة.

خامساً: التقويم من خلال المؤشرات Endicators:

تعد المؤشرات أو المعايير التقويمية من الأساليب العلمية الموضوعية التى يمكن الاعتماد عليها فى عملية الاتصال وقيمتها الفعلية فى مجالات الخدمة الاجتماعية.

وعند استخدام تلك الطريقة يضع الأخصائى مجموعة من المؤشرات التى ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية الاتصال وإن يسهل التعرف عليها وتحديدها وقياسها من خلال الوصول إليها واستخدامها فى التقويم **وأهم الصفات التي يجب أن تتوفر في تلك المؤشرات فيما يلي:**

١- أن يرتبط كل مؤشر بجانب محدد وواضح من عملية الاتصال مثل وضوح الهدف من الرسالة في الاتصال، أ و الحصول على رد فعل يتضمن فكرة أو رأى للمستقبل.

٢- يجب توفر الواقعية في المؤشرات أي يكون لها وجود واقعي وفعلي، ولذلك يجب عدم وضع مؤشرات خاصة برأى أصدقاء المستقبل في الرسالة مع عدم ارتباطهم بموضوع الاتصال، أو يجب عدم وضع مؤشر خاص باتجاهات الأخصائي يكون له نفس المشكلة.

٣- أن تكون المؤشرات ملائمة بالنسبة للعدد والكيفية التي توضع بها، ولذلك ضرورة مراعاة أن يكون مد المؤشرات مناسباً ليس قليلاً أو كثيراً بالنسبة لتقويم عملية الاتصال، بالإضافة إلى أن مضمون تلك المؤشرات واضح بالنسبة لمن يقوم بالتقويم.

٤- ضرورة سهولة ربط المؤشرات بجوانب تقديرية أو قياسية واضحة حتى يسهل استخدامها في التقويم لعملية الاتصال.

سادساً: التقويم من خلال المقاييس والاختبارات القياسية التي يمكن استخدامة في هذا المجال:

يعد المقياس جانب أساسي من جوانب التقويم، كما أنه لا يمكن إجراء التقويم دون وجود جوانب قياسية واضحة ومحددة.

وهناك العديد من المقاييس التي يمكن استخدامها في تقويم عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية نذكر منها ما يلي:

١- مقاييس التفاعل الاجتماعي خاصة ما يتم بين المرسل والمستقبل أو بين مجموعة المستفيدين في عملية الاتصال.

٢- مقاييس العلاقات الاجتماعية (السيسومترية) للتعرف على العلاقات الناتجة من عملية الاتصال وتكوينه ما يعبر عنه بهدف الاتصال الذي قام به الأخصائي الاجتماعي سواء مع الجماعات أو الأنساق المختلفة التي يعمل معها.

٣- مقاييس الأدوار الاجتماعية من حيث مدى القيام بالأدوار بشكل واضح ومؤثر في المواقف الاجتماعية وارتباطاً تلك الأدوار بالنتائج التي توصلنا إليها من خلال عملية الاتصال.

٤- مقاييس الاتجاهات وهى التعرف على الأفكار والآراء والمعتقدات التى ارتبط بها الأفراد والجماعات والمجتمعات نتيجة القيام بعملية الاتصال مما يوضح تأثير تلك العملية وبالتالى إمكانية تقويمها.

٥- المقاييس السلوكية الخاصة بعملية الاتصال فقد يؤدى الاتصال إلى التعاون، الترابط الاجتماعى بين الأفراد، القيام بسلوك قيادى وقد تكون هناك بعض السلوكيات السلبية مثل الاتكالية، اللامبالاة، العدوان وبالتالى من الضرورى التعرف عليها لأنها تفيد في تقويم الاتصال من جوانب محددة يجب التعرف عليها.

٦- مقاييس الأداء المهنى وهناك يمكن استخدام بعض المقاييس المقننة التى يمكن إعدادها لتحديد كيفية أداء عملية الاتصال من جوانبها المختلفة واستخدامها للوسائل الملائمة وبالتالى يمكن أن نصل إلى مدى فاعلية عملية الاتصال.

ويمكن اختيار المقاييس الملائمة لعملية الاتصال فى الخدمة الاجتماعية سواء من المقاييس التى تم اختبارها واستخدامها فى موقف سابقة، وكذلك إعداد المقاييس التى تحقق الأهداف التى نسعى إليها تأكيداً للارتباط بين القياس والتقويم فى هذا المجال.

الفصل الثالث عشر

تطبيقات وخبرات ميدانية في مجال الاتصال

- مقدمة.
- التطبيقات والخبرات الخاصة بعملية الاتصال.
- التطبيق والخبرة الأولي.
- التطبيق والخبرة الثانية.
- التطبيق والخبرة الثالثة.

الفصل الثالث عشر
تطبيقات وخبرات ميدانية في مجال الاتصال

مقدمة:

عملية الاتصال من العمليات الاساسية فى الحياة الاسنانية، بالاضافة أنه لا يمكن استمرارية الحياة دون القيام بعمليات الاصتال المختلفة.

وتتضح فى معظم التنطبقات المرتبطة بالاتصال الجوانب الهامة التى نوضحها فى الفصل التالى والتى من بينها:

١- الاتصال عملية اسنانية من أجل الانسان ومواجهة مشكلاته، والتعامل معه فى مجالات متنوعه.

٢- اختلاف عملية الاصتال من موقف لآخر.

٣- الخبرات المتطورة بناء على التدفق المعلوماتى، واختراع الأجهزة والوسائل المختلفة مثل الكومبيوتر، أجهزة الاتصال كالمحمول، وغيرها من الوسائل.

٤- ان الاتصال عملية مشتركة بين مقدم الخدمات أو الرعاية أو المعلم أو المسئول وبين المستفيد أو الذى يحصل على تلك البرامج والخدمات.

يعرض الفصل التالى تطبيقات وخبرات نوعيه مختلفة لعملية الاتصال لتوضيح طبيعتها ومكوناتها وأهميتها للحياة الانسانية وتقدم المجتمع.

نعرض فيما يلى بعض التطبيقات الخاصة بعملية الاتصال، وكذلك عرض بعض الخبرات الميدانية التى يمكن أن توضح كيف يتم تحديد خطوات عملية الاتصال وتطبيقها وما هى أهم الصعوبات التى يمكن أن تواجهنا وكيف تتغلب عليها وعلينا مراعاة أن كل عملية من عمليات الاتصال تتضمن جوانب سلبياً وأخرى إيجابية، ومن الضرورى أن نتعرف على ذلك ثم نواجه ما هو سلبياً وندعم ما هو إيجابياً قدر الإمكان وعلينا أن نراعى الإجابة على عدة تساؤلات فى كل تطبيقات وخبرات الاتصال وأهم **تلك التساؤلات ما يلي:**

التساؤل الأولي:

ما هو الهدف من عملية الاتصال بشكل واضح ومحدد؟

التساؤل الثاني:

ما هى موضوعات أو اتجاهات أو الشاعر التى ترغب توصيلها ونقلها لمستقبل؟

التساؤل الثالث:

من هو المستقبل الذى يجب أن يستقبل الرسالة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة؟

التساؤل الرابع:

كيف سيتم إبلاغ أو نقل الرسالة، هل عن طريق أفراد أم استخدام وسائل معينة؟

التساؤل الخامس:

ما هى أفضل الوسائل التى تستخدم فى عملية الاتصال؟

التساؤل السادس:

ما هو رد الفعل والتغذية العكسية من خلال عملية الاتصال وكذلك من المرسل فيما بعد المستقبل؟

التطبيق والخبرة الأولى: عملية الاتصال خلال برنامج إعداد الشباب كقيادات تطوعية في المجالات الاجتماعية رعاية الطفولة - رعاية المسنين - خدمة البيئة:

ملحوظة: قام المؤلف بالإشراف على هذا البرنامج مع طريق عمل من قسم خدمة الجماعة بكلية الخدمة الاجتماعية.

١- ما هى الأهداف الأساسية؟

الأهداف الأساسية هي:

أ - إعداد الشباب للعمل التطوعى من خلال توفير المعلومات والحقائق اللازمة لتلك المجالات.

ب- التركيز على الإشارد السلوكى الذى يتعلق بالأدوار القيادية فى مجالات التطوع.

٢- ما هى الموضوعات التى تتضمنها عملية الاتصال (الرسالة).

أ - موضوعات خاصة بمفاهيم التطور والمشاركة.

ب- موضوعات خاصة بالمهارات القيادية وأهميتها وكيفية اكتسابها.

جـ- دور القائد مع الجماعة التى يتعاون ويتعامل معها.

٣- هو المستقبل الذى توجه إليه الرسالة فى عملية الاتصال؟

المستقبل هو الشباب الجامعى الذى لديه الرغبة في المشاركة والتدريب على كيفية القيام بأدواره القيادية فى تلك المجالات.

٤- كيف سيتم نقل الرسالة للمستقبل؟

سيتم نقل الرسالة للمستقبل طريق الأساليب الآتية:

أ - الاجتماعات الدورية.

ب- الدورات التدريبية.

جـ- عرف النماذج المتخصصة.

د - المناقشة والحوار.

٥- ما هى الوسائل التى يمكن استخدامها فى عملية الاتصال؟

أ - المطبوعات الكتيبات. ب- المناقشة الجماعية. جـ- الأفلام.

٦- ما هى التغذية العكسية التى حصلنا عليها؟

١- التغذية العكسية من الشباب هو الرغبة فى زيارة مؤسسات اجتماعية.

٢- التغذية العكسية هو كتابة تقارير توضيح الفوائد التى توصل الشباب إليها.

٣- التغذية الراجع من المسئولين هو عرض خطة عمل على الشباب ترتبط بالتطور.

التطبيق والخبرة الثانية: في مجال التوعية الصحية:

عملية الاتصال فى مجال التوعية الصحية والاجتماعية للأمهات بخصوص زواج الفتيات مبكراً - ختان الإناث ثم تنفيذ هذا البرنامج مع أمهات مشتركات

فى برامج خاصة برعاية الأطفال، والتدريب على أعمال تتعلق بالاقتصاد المنزلى فى إطار الجمعيات الأهلية المهنة بتلك الجوانب.

ملحوظة: ثم تنفيذ البرنامج على عدد ١٥٠ من الأمهات بالجمعيات الأهلية وقد اشرف المؤلف مع فريق عمل على هذا البرنامج.

الأهداف الأساسية هي ما يلي:

أ - توعية الأمهات بخطورة بعض للممارسات الضارة فى حياة الأسر المصرية وقد تقع بعض المسئولية على الأم.

ب- التنبه على الزواج المبكر وختان الإناث من الممارسات الضارة على حياة الأسرة والمجتمع صحياً، اجتماعياً، نفسياً.

٢- ما هى الموضوعات الهامة فى عملية الاتصال؟

أهم الموضوعات الأساية هي ما يلي:

أ - الآثار النفسية والصحية والاجتماعية للممارسات الضارة صحية فى الأسرة المصرية.

ب- رأى الدين والعلم فى الممارسات الضارة.

جـ- الدور الذى يجب أن تقوم به الأم فى مواجهة تلك الممارسات الضارة.

٣- من هو المستقبل الذى سوف توجه إليه الرسالة؟

المستقبل هو الأمهات اللاتى لديهن أطفال إناث أمر يستطعن المشاركة فى برامج التوعية فى مجال مواجهة ومناقشة الممارسات الضارة فى حياة الأسرة المصرية.

٤- كيف سيتم نقل الرسالة للمستقبل؟

سيتم نقل الرسالة من خلال الأساليب الآتية:

أ - مشاركة الأمهات فى برامج تثقيفية.

ب- حضور الأمهات لقاء من الخبراء والمتخصصين صحياً ونفسياً واجتماعياً فى مجال التعامل مع الفتيات والأسرة.

جـ- تكونت نماذج إيجابية من الأمهات تقوم بدور التوعية فى البيئة الطبيعية،

وكذلك من خلال جمعيات أهلية مؤسسات المجتمع المدنى المتوفرة فى المجتمع.

٥- ما هى أفضل وسائل الاتصال فى هذا المجال؟

أفضل وسائل الاتصال هذا المجال هي ما يلي:

أ - الندوات المشتركة التى يشترك فيها.

١- علماء الدين الإسلامى ورجال الدين ا لمسيحى.

٢- الأطباء والمتخصصين فى المجالات الاجتماعية والنفسية.

ب- الحصول على النشرات التى تتضمن تنويهات وتنبيهات خاصة بخطورة تلك الممارسات فى حياة الأسرة.

جـ- المناقشات والحوار الذى يمكن أن يتم مع الأمهات والمتخصصين فى هذا المجال.

د - عرض نماذج إيجابية استطاعت مواجهة تلك المشكلة.

هـ- ما هى التغذية العكسية التى حصلنا عليها فى هذا المجال؟ التغذية الراجعة فى هذا المجال هى كما يلى؟

أ - عرض تساؤلات تدل على أن هناك معلومات خاطئة.

ب- عرض بعض الأفكار المرتبطة بالتقاليد السابقة والقيام بتصحيحها حتى لا تؤثر فى حياتهن.

جـ- مشاركة بعض الآباء فى بعض المناقشات بناء على دعوة الأمهات لهم.

د - الرغبة فى المزيد من تلك الأنشطة لأنها استطاعت أن تساعدهن على طرح بالدين من أفكار خاطئة وتصحيحها وكذلك شعورهن بأنهن عرفن الطريق السليم فى هذا المجال.

أما التغذية الراجع من المسئولين فأنهم قاموا بعمل برامج جديدة للأنشطة التى يمكن أن تشترك فيها الأمهات لتشخيصهن على تبادل الآراء والأفكار، والاهتمام بالنماذج الإيجابية واستخدامهن فى الأنشطة التالية.

التطبيق والخبرة الثالثة: تصميم اطار تطبيقي للاتصال:

نعرض فيما يلى دليل عمل ليساعد أى متخصص للقيام بالاتصال بطريقة أكثر فاعلية وهو موجه للأخصائية الاجتماعية والأخصائية فى مجال التربية، وكذلك الإعلام والمسئولين عن برامج التدريب، التوعية، التثقيف بأنواعها المختلفة.

ونعرض لإطار العمل في مجال الاتصال علي النحو التالي:

الجانب الأول: تحديد الهدف:

١- الهدف يجب أن يكون واضحاً، بسيطاً محدداً، مرتبطاً بالمؤسسة التى تقوم بالاتصال، وكذلك مرتبطاً بالفئة المستهدفة من عملية الاتصال.

٢- تحديد هدف عام أساسى توجه إليه كافة الخطوات الاتصالية، وكذلك هدف خاص قريب يمكن أن نصل إليه من خلال الممارسات المتتالية.

مثال: تكوين متطوعين فى مجال رعاية أطفال بلا مأوى يمثل هدف عام يساهم فى تحقيق الرعاية والتأهيل الأفضل.

الهدف الخاص: استثارة مجموعات من الشباب القدر على الاهتمام والعطاء بالمجهودات المختلفة فى مجال أطفال بلا مأوى بصفة خاصة.

٣- من الضرورى عند تحديد الأهداف أنه يمكن قياسها والتعرف عند تحديد الأهداف أنه يمكن قياسها والتعرف على مضمونها وقيمتها العلمية والعملية.

مثال: قياس الخبرات والمهارات التى تم اكتسابها من خلال برامج التدريب للمتطوعين.

الجانب الثاني: الموضوعات الأساسية في الاتصال:

من الضرورى البحث عن الموضوعات التى سوف تحقق الهدف من الاتصال ومن الضرورى أن تتصف الموضوعات بالسمات الآتية:

أولاً: سمات الموضوعات:

١- موضوعات واضحة وبسيطة غير معقد.

٢- توفر مصادر للموضوعات يمكن الرجوع إليها.

٣- ارتباط الموضوعات بالهدف الاتصالى.

٤- تتمشى الموضوعات مع مرحلة النمو للمستقبل.

٥- استيعاب المرسل للموضوعات ودراستها من كافة الجوانب قبل عرضها من خلال رسالة الاتصال.

٦- وضع الموضوعات والنقاط الخاصة بها في صياغات وعبارات محددة المعنى يسهل استيعاب مضمونها بأقصر مجتمع ووقت ممكنة.

مثال: موضوع الوقوع الإدمان التجربة الأول والاكتشاف يمكن أن يؤدى إلى الإدمان ويؤثر نفسياً وصحياً وعصبياً من خلال مظاهر تظهر مع توالى التعاطى.

ثانياً: شروط عرض الموضوعات:

أعرض تلك الموضوعات علي النحو التالي:

١- حدد الأفكار.

٢- ترتيب الأفكار.

٣- تسلسل منطقى فى العرض.

٤- ربط الموضوعات بأهداف الاتصال.

٥- الاستشهاد بالواقع والأمثلة.

٦- عدم التكرار والانحياز لجوانب معينة.

٧- التفسير لبعض الموضوعات كلما أمكن ذلك.

الجانب الثالث: إعداد ونقل الرسالة:

إعداد الرسالة ونقلها أو توصيلها أمر هام فى عملية الاتصال ومن الضرورة أن **نضع بعض التساؤلات في هذا المجال علي النحو التالي:**

السؤال الأول: ما هو نوع الرسالة؟ هل هى مكونة من مجموعة خبرات - توعية عامة - معلومات وحقائق جديدة التدريب على مهارات أم أنها تنبيهات وتنويهات نحو مخاطر وأضرار قد تواجه الأفراد والجماعات خلال حياتهم العامة ما نوع الرسالة؟

السؤال الثاني: ما هو الأسلوب الذى سوف تكتب الرسالة؟ إذا كان الرسالة مطبوعة.

١- هل ستكتب الرسالة باللغة العربية أم ستكتب بالعامية البسيطة.

٢- هل ستعد الرسالة من خلال مواقف متتالية؟

٣- هل ستعد الرسالة عن طريق قحطه أو حكاية بسيطة وبعدها ننطلق إلى اتجاهات وجوانب محددة فى موضوع الاتصال.

السؤال الثالث: كيف ستقدم الرسالة؟

١- يمكن أن تقدم ا لرسالة مباشرة مثل الندوات، المحاضرات الحديث المباشر.

٢- يمكن تقديم الرسالة عن طريق وسيلة مناسبة، كالأفلام والتليفزيون، الشرائح السينمائية، المطبوعات.

٣- يمكن تقديم الرسالة فردياً، جماعياً، جماهيرياً وهذا يتوقف على نوع الرسالة والأهداف الخاصة بها.

الجانب الرابع: وسيلة الاتصال:

لكل عملية من عمليات الاتصال وسائل خاصة بها ولكن الإجابة على ما يلى يفضل عند اختيار ا لوسيلة.

السؤال الأول ما هى الوسيلة؟

هل هى سمعية؟ بصرية؟ أم سمعية بصرية؟

هل هى وسيلة رمزية مطبوعة؟ أى نوع من المطبوعات ولكن تفضل اتباع ما يلى:

١- عندما يكون المستقبل فى مرحلة عمرية حتى المراهقة يفضله استخدام السمعية البصرية كالأفلام، الشرائح السينمائية.

٢- عندما يكون المستقبل من المراهقة حتى الشباب والنصح يفضل الأفلام، المناقشات والحوار، الخبرات الهادفة المباشرة.

٣- عندما يكون المستقبل من الأميين يفضل استخدام الأفلام، الملصقات، الصور، التمثيل.

٤- عندما يكون المستقبل مثقفاً ولديه مستوى مناسب من التعليم والمعرفة يفضل استخدام المطبوعات بأشكالها، التليفزيون، الحوار والمناقشات فى شكل الندوات والمناظرات.

٥- عندما يزداد عدد ا لمستقبل كالجماهير يستخدمك التليفزيون والإذاعة لأنها منتشرة على مستوى كل الفئات.

٦- عندما يكون المستقبل فرداً أو عدد قليل تستخدم معهم المقابلات، الاجتماعات، المناقشات.

الجانب الخامس: المستقبل في عملية الاتصال:

السؤال الأول: علينا أن نحدد من هو المستقبل في عملية الاتصال؟

معلومات عامة	المستقبل كفرد	المستقبل كجماعة	المستقبل جمهور الاتصال	المستقبل كمؤسسات
خصائص المستقبل				
أهمية الاتصال لديه				
سجلات عمل المستقبل				
مشكلات المستقبل				

السؤال الثاني: كيف سنعمل للمستقبل؟

أماكن العمل – أماكن الدراسة – في الأسرة، الأندية، المؤسسات وأماكن أخرى.

السؤال الثالث: لماذا ستوجه الرسالة إلي المستقبل الذي تم تحديده؟

الجانب السادس: التغذية العكسية:

ويجب الإجابة علي الأسئلة التالية:

١– هل من الضروري الحصول على التغذية المرتدة الآتية أم يمكن الانتظار وبعد الانتهاء من عملية الاتصال؟

٢– كيف سنحصل على عملية التغذية العكسية؟ هل نحصل عليها من فرد معين؟ أم عن طريق لجنة؟ أم عن طريق بعض الخبراء.

٣– ما هي وسيلة الحصول على التغذية المرتد.

أ – المطبوعات بالمراسلات.

ب– الاجتماعات الدورية.

جـ– المقابلات.

د – المحادثات التليفونية.

٤- هل من الضرورى أن يقوم ا لمرسل بالتغذ ية العكسية نحو المستقبل مرة أخرى يمكن أن يقوم المرسل بذلك فى حالة الضرورة إلى الحصول على ذلك ولأهمية ذلك فى تحقيق أهداف عملية الاتصال.

٦- هل من الضرورى الحصول على التغذية العكسية عدة مرات أم مرة واحدة؟

يتوقف ذلك على أهداف الاتصال والموضوعات المرتبطة به وعليكيفية توظيف التغذية العكسية فى عملية الاتصال.

الجانب السابع: الإطار الزماني والمكاني لعملية الاتصال"

أولاً: المجال الزماني:

يتغير المجال الزمانى من موضوع لموضوع أخر، وكذلك من فئة على فئة أخرى ولكننا ستعرض لجدول يوضح الفئات العمرية والموضوعات والزمن الذى يمكن أو يفضل أن يستغرقه.

تسلسل	الفئة العمرية	الموضوع	الوسيلة	الزمن المقترح
١	الأطفال دور الحضانة	النظافة العامة وحسب الطبيعة	فيلم سينمائى كرتون.	١٥ دقيقة
٢	أطفال المرحلة الابتدائية	أضرار التدخين وآثاره الصحية والنفسية.	الصور الأفلام السينمائية.	٣٠ دقيقة مع المناقشة.
٣	المراهقون	الاختلاط والعلاقات.	المناقشات والحوار.	٦٠ دقيقة.
٤	الشباب	الإدمان وآثاره السلبية.	الندوة والمناقشة.	٩٠ دقيقة.
٥	الأمهات	تربية الأبناء بالأسلوب المناسب.	المحاضرة والمناقشة.	٦٠ دقيقة.
٦	كبار السن	المحافظة على الصحة العامة.	الفيلم السينمائى والمناقشة.	٩٠ دقيقة.

الجانب الثامن: المجال المكاني:

يفضل أن يتميز المجال المكاني بالمزايا التالية:

١- أن يكون المكان قريباً من المستقبل حتى يستطيع أن يصل إليه في أقصر وقت ودون جهود كبير.

٢- أن يكون المكان مؤقتاً ومريحاً في استخدامه غير مثير للإرهاق.

٣- أن يكون الاتصال في مكان غير مؤثر في تشويش الرسالة من حيث الجوانب الآتية:

أ - توفر الصور والديكورات التي تجنب انتباه المستقبل.

ب- وجود ضوضاء وأصوات عالية بجوار مكان الاتصال.

جـ- استخدام المكان من كثير من عمل في ذات الوقت.

د - عدم نظافة وجمال المكان مما يؤثر في استخدامه.

هـ- عدم سهولة توفر الخدمات المطلوبة لعملية الاتصال مثل شاشة العرض، الخاصة بالكتابة عليها، اللوحات لاستخدامها في بعض الوسائل.

٤- أن يكون المكان ضيقاً أو كثرا بما لا يتمشى مع عدد المستقبل لأن المكان الذي لا يتمشى مع العدد سوف يسبب إحساس بعدم الرغبة فيه، وبالتالي قد ينسحب البعض ولا تستكمل الصورة المطلوبة.

التقويم العام لمكونات الإطار الخاص بعملية الاتصال

رقم	المكونات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	الدرج
١	أهداف الاتصال											
٢	موضوعات الاتصال											
٣	إعداد ونقل الرسالة											
٤	وسيلة الاتصال											
٥	المستقبل في عملية الاتصال											
٦	التغذية العكسية											
٧	الإطار الزمانى											
٨	المجال المكانى											
	المجموع											

المطلوب: ضع (√) تحت الدرجة التى ترى أن المكونات تستحقها وكلما اقترينا من درجات ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠ كلما تأكدنا من أهمية تلك المكونات ويتم جمع الدرجات فى نهاية الجدول والمجموع الكلى يساوى (٨٠) ثمانون درجة.

مجموع الدرجات	٨٠

مراجع الكتاب

أولاً: المراجع العربية:

١- برنت روبن: مراجعة عمر إسماعيل الخطيب وترجمة نخبة من أعضاء قسم الوسائل وتكنولوجيا التعليم بكلية التربية، جامعة الملك سعود: الاتصال والسلوك الإنساني، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للبحوث، ١٩٩١.

٢- جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الفكر العربي، ١٩٧٨.

٣- حسن عماد مكاوي، وليلى حسين السيد: نظريات الاتصال ونظريات المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ١٤١٩ هـ.

٤- خليل صابات وآخرون: الاتصال، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠١.

٥- صلاح الدين طلبة: الثورة الحياتية في أساليب الاتصال، القاهرة، مجلة عالم الفكر، المجلد الرابع عشر، العدد الرابع، ١٩٨٨.

٦- طلعت منصور: سيكولوجية الاتصال، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، مجلة عالم الفكر، القاهرة، ١٩٨٠.

٧- عبد السلام عبد الحق النقشبندي: الاتصال الإنساني، استخدام الرموز في برنت روبين، ترجمة نخبة من أعضاء قسم الوسائل وتكنولوجيا التعليم بكلية التربية، جامعة الملك سعود، الاتصال والسلوك الإنساني، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للبحوث، ١٩٩١.

٨- عبد العزيز محمد العقيلي: الاتصال عملية صيانة أساسية في برنت روبن، ترجمة نخبه من أعضاء قسم الوسائل والتكنولوجيا التعليم بكلية التربية، جامعة الملك سعود، الاتصال والسلوك الإنساني، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للبحوث، ١٩٩١.

٩- عبد الله إبراهيم العماو وآخرون: واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية، الرياض، معهد الإدارة العامة الإدارة العامة للبحوث، ١٤١٦هـ.

١٠- محمد خيرى كاظم: الوسائل التعليمية والمنهج، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٨٣.

١١- محمد عبد الغنى حسن خلال: مهارات الاتصال، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، ١٩٩٦.
١٢- ....: مهارات الاتصال فن الاستماع والحديث، القاهرة، مركز تطوير الإدارة والتنمية، ١٩٩٥.
١٣- محمد محمد عطية: الاتصال ووسائله، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٤.
١٤- ....: وسائل الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٩٣.
١٥- ....: وسائل الاتصال فى المجالات الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٣.
١٦- .... وآخرون: الوسائل التعليمية، القاهرة، مكتب النهضة المصرية، ١٩٨٣.
١٧- محمود عودة، والسيد محمد خيرى: أساليب الاتصال والتغير الاجتماعى، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٢.
١٨- نبيل عبد الواحد: عصر المعلومات، القاهرة، الهيئة العامة لكلتاب، مكتبة الأسرة، ٢٠٠٢.
١٩- نصيف فهمى، ديناميات الجمعات، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٥.
٢٠- ....، النظريات والنماذج، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٨.
٢١- يس عامر: الاتصالات الإدارية، الرياض، دار المريخ، ١٤٠٦ هـ.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1- Bateson, gkegory and jurgen rvesch, communication the socia matrix society new uork norton, 1915.

2- Berger Peter sociology knowledge in interclass ciplinary approaches to human communication edited b y richard W. Budded and Brent D. Rubber Rochelle Rark Hamden, 1979.

3- Berger, Peter L., Sociology of Knowledge In richard W. Buded And Brent D. Ruben rochelle Park, Inter dis Ci Plenary Approaches To Human Communication, N; Hoyden, 1979.

4- Budd, Hichard W. General Semantics "I(n interdisciplinary approaches to Human communication. Ed by Hichard W. buded and Brant. D. Ruben rochelle Park, NJ: Hayden, 1979.

5- Burèr r., A. the Obstinate A Vdience, The Influence Proc ess Form the Point of View of Social Communication, Amer, Psycol. Ogist.

6- Carry r., Kings Ley, H. L., The Natmre And Condition of Leavning Englewood Cliffs, N. T. Printed - Hall, 1970.

7- Chansky, Noam: Aspects of the theory of syntax, Cambridge, MA. Milt, Press, 1965.

8- Dance frank E.X. And corl E. Lavson the fountains of human common caton new gouk holt, 1976.

9- Davison W. Phillps jomes boglam and fredrich T. C. Mass media system and effects New York Prarger, 1976.

10- Duncan Hugh dailies commune actin and socialorder New Your Oxfrd university, Press, 1962.

11- Duncan Hugh dailies symbols and social theory New York Oxford University, Press, 1969.

12- Edward Wakin: Communications an Introducatoin to media, Educational publishing in pulished by ameicar book Company, 1987.

13- F. "How to Map People (Brigham Young University Language Research Center, 1976). And Brednt D. Ruben, human Communication Hand Book: Simulations and Games, Volume 2, (Rochelle Park, NJ: Hoyden, 1978).

14- Fischer, Heinz - Dietrich and John (Merrill, Ads, International communication, New York: Hastings House, 1974.

15- Geldart, Frank A., The Humen Senses, New York, Wiley, 1972.

16- Gerard, K. W., Abiogist's View of Society. General Systems, 1, 1956.

17- Guhul, A. M., The Social Environment And Beheviour, In The Behavior of Domes the Animals, E.D. By E.S.E. Hageg. Baltimore, Wilkins, 1969.

18- Janet Beavin and Dan D. jakson in progametics of Human communication, the term meta communication was advanced by pavl watzlawcick, New York; Norton, 1967.

19- Kalvero Oberg, "Culture Shock and the Problem of Adjustment to New Cultural enuiramments" Unpulished Paper, Washington, Dc. department of State, Foreign Service Institute, 1958.

20- Karl Devtsch: The nerves of Government, New York Press, 1966.

21- Lippman, Walter, Public Opinion, New York, Free Press, 1922.

22- Lynch, Jane's J., The Broken Heart; The Media Consequences of Loneliness, New York, Basic Books, 1977.

23- Maslow H.: Motivation and personality New York Harpper Row, 1970.

24- Max Well E. Mc Combs & Donald L. Show: The agenda setting Function In the Agenda setting Function of Mass Media, Public opinion quarterly, 36, 1, 1972.

25- Miller D. R.: The study of social relationships situation indentity and social interaction in S Kock (Ed) Psychology Study of scxience, New York, MC Graw hill., 1963.

26- Miller D. R., The Study of Social Relationship, Situation Indentity And Social Interaction In S, Kocb (ed) Psychology, A Study of Science, New York, Mc Graw-Hill, 1963.

27- Norman Geschwind: Specializations of the human brain in Human communication; Language and Its psychobiological Basis, Willaim S.Y. Wang, (Ed), San Francisco: Freeman, 1982.

28- Richens gavem organic taint communication theory and research an overview in communication yearbook 21 edit by Brent D Ruben New Brunswick N. Y. Tension Entertain al communication association, 1977.

29- Roger and real anavwala Koreas Communication in Orangutans New York Ferries, 1976.

30- Schraman, Wilbur, "How Communication Works" In The Process And Effects of Mass Communication. (Ed), By Wilbour Schraman. Urbane IL: University of Illinois Press, 1954.

31- Smith, Alfred G.: Communication and Culture, New York: Holt, 1966.

32- Smith Ronald L.: General Models of Communication Paper Presented At The Summer conference of the National society for the Study of communication, 1962.

33- Stephen R.: Cover the seven habits of highly affective people Siman and Schuster L T D London, 1992.

34- Kenth Red, Climicle Model of group work, N.Y., Mentice Hall, 2006.

35- Venou Tyolor, dynonic of Speech N.J., New Preso, 2007.

فهرس الأشكال الموضحة لمضوعات الكتاب

الموضوع	الصفحة

المحتويات

ف: 3786 ت: 26/8/2010

الأتصال

بين الجوانب الإنسانية

والتكنولوجيا المعاصرة



الأستاذ الدكتور

نصيف فهمى منقريوس

أستاذ بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

استشارى التدريب والمشروعات الاجتماعية







المكتب الجامعى الحديث

مساكن سوتير - أمام سيراميكا كليوباترا

عمارة (5) مدخل (2) - الأزاريطة - الإسكندرية

تليفون : 4818707 / 03 - تليفاكس : 4865277 / 03 / 002

E-mail: modernoffice25@yahoo.com